



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

**AGRESIÓN LABORAL Y CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO: EFECTO EN EL
BIENESTAR EMOCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO**

**WORKPLACE AGGRESSION AND FAMILY-WORK CONFLICT: EFFECT ON
EMOTIONAL WELL-BEING FROM A GENDER PERSPECTIVE**

TESIS DOCTORAL

AUTORA

ISABEL CARMONA COBO

DIRECTORES

EVA GARROSA HERNÁNDEZ

BERNARDO MORENO JIMÉNEZ

MADRID, JUNIO DE 2014

A ti abuelo,

porque iluminas mi camino

Agradecimientos

Esta es la parte más valiosa de mi tesis: las personas.

Abuelo, a ti dedico esta tesis porque representas para mí lo mismo que yo significué en tu vida cuando llegué.

A mi familia, gracias. Papá me has sabido dar la fuerza y el arrojo para luchar siempre por aquello en lo que creo. Gracias por apoyarme en mis decisiones, sin condiciones. Mamá, nadie es capaz de comprenderme mejor que tú. Gracias por vivir conmigo cada momento. Anto, no sé qué hubiera hecho sin ti, gracias por darme siempre una visión diferente y respetarme. Mati, eres la alegría de mi vida, gracias por llenarme de optimismo y sacarme siempre una sonrisa cuando lo necesito. Mi familia... sois lo mejor que tengo.

Eva Garrosa, gracias. Recuerdo el primer día que nos conocimos, acababas de venir de Austria y eso me entusiasmó. Esta tesis es fruto de mucho esfuerzo, ilusión y superación de momentos difíciles, en todos y cada uno tú has estado presente apoyándome. Por supuesto, hemos disfrutado juntas de grandes momentos. Trabajar bajo tu dirección ha sido un honor, porque no solo me has enseñado a hacer investigación, me has guiado hacia una manera de trabajar primando siempre el componente humano, y eso para mí es un privilegio. Mi admiración supera las palabras contenidas en este párrafo. Eres mi ejemplo de mujer trabajadora.

Bernardo Moreno, director del equipo y mi punto de referencia. A parte de ser un sabio, eres una gran persona. Un catedrático inusual porque siempre escuchas con atención antes de hablar, ¡qué orgullo trabajar contigo! Sencillo y admirable al mismo tiempo. Gracias por tu asesoramiento y por darme libertad en mi trabajo. Sin palabras llegas a la profundidad de las cosas y lo transmites. Has estado siempre cuando te he necesitado, gracias.

Eva y Bernardo, me habéis dado oportunidades que jamás hubiera imaginado. Muchas gracias.

New York: oportunidades y libertad. Madeline Heilman, gracias por recibirme en la NYU y abrirme un camino. Eres una profesora impresionante. Profesional y elegante en tus actos. Muchas gracias por tu supervisión y tus palabras de ánimo. No te imaginas lo que esta estancia de investigación ha significado para mí. Solo sé que cuando regresé algo había cambiado en mí.

Suzy, gracias por tu ayuda con el estudio experimental, especialmente teniendo en cuenta que estabas en la fase final de tu tesis. Susanne, gracias por acordarte de mí e incluirme en el equipo europeo. Lisa, gracias por hacer divertidas las peleas con los análisis, y sobre todo por recordar el día de la mujer con esas palabras. Tanto me gustaron que las incluyo después de estos agradecimientos. Todas vivimos unos meses inolvidables en el laboratorio de Madeline.

Brasil: paz y curiosidad. Fernando González Rey, gracias por abrirme las puertas al mundo de las ideas. La intensidad de los momentos no la puedo expresar en palabras. Gracias por mostrarme que existe una forma de investigar diferente, donde las personas son protagonistas, y sobre todo, gracias por hacerlo con respeto. Tienes un gran equipo que me recibió con los brazos abiertos y me despidió incluyéndome como una más entre vosotros. Daniel, nunca imaginé que tantas cualidades pudieran estar contenidas en una sola persona. Giselle, ¡gracias por llevarme a bailar fogo! Sobre todo querida, gracias por las vivencias y conversaciones compartidas.

Leny Sato, gracias por recibirme en la Universidade de São Paulo. Sorprendente tu *programação de atividades*. Gracias a todo el equipo, Fábio, Anete, Flávio, Tatiana, Marcelo, Mariana, Tatiana, porque rápidamente conectamos, en gran medida por vuestra hospitalidad desinteresada. Fábio, ¡me encantaban tus *rallys* con el Jeep! Anete, gracias por las *dicas* de los restaurantes, *o Frevo é maravilhoso!*

Gracias a mis amig@s. Manu, gracias por apoyarme a pesar de que tú no crees en esto de la investigación, y sobre todo por darme ánimos y reírnos cuando me dices “¡qué investigadora estás hecha!” Nuria, mi mejor monitora de aquel voluntariado. Nos hemos convertido en grandes amigas, gracias sobre todo por tu apoyo emocional. Leïla y Alberto, gracias por vuestra paciencia y por incluirme en vuestras vidas. Madrid ha sido diferente gracias a vosotros. Maite y Paqui, mis amigas de toda la vida...

Fidel, eres único. Contigo descubrí que la ceguera no es un obstáculo. Gracias por darme tu lección de vida. Desde el principio nos entendimos y hoy eres una persona que merece todo mi cariño. Gracias por escucharme y darme ese respiro en los momentos difíciles. Y como no, ¡gracias por tener ese sentido del humor que tantas carcajadas me ha sacado!

Gracias al equipo de investigación *Estrés y Salud*. He aprendido mucho trabajando con vosotr@s. Ana, gracias por enseñarme el multinivel que tantos quebraderos de cabeza me ha dado. Luismi, eres el mejor compañero que he tenido. Haces fácil lo difícil. Es un gusto trabajar contigo y además, eres un apoyo en los momentos oportunos. Liliana, ya nos conocíamos antes de que yo entrara en el equipo, eres una compañera y una amiga confidente de buenos y malos momentos, ¡qué bien lo hemos pasado en los congresos! Pero sobre todo, eres una buena persona.

Gracias a mis compañeras y compañeros del aula PIF. No os imagináis lo que supuso en su momento para mí tener mi mesa de trabajo con vosotr@s. Habéis sido un apoyo en momentos decisivos, tanto en asuntos de trabajo como en asuntos de la vida en general. Elena Asenjo, gracias por tu plan de acogida, ¡mucho mejor que el de ninguna empresa! César y Carlos, qué bien rodeada estoy. Cami, tu siempre alegre; Lorena, gracias por sacarme de apuros con el formato y por tu actitud reivindicativa; Rocío, gracias por ser tan maja (o “apañá” como se dice en mi tierra); Esther, nunca olvidaré ese abrazo; Jara, gracias por tu ayuda con los análisis y por otras cosas más...; Dani, me encanta tu cara cuando piensas; Fran, gracias por dejarme descubrir un pedacito de ti; Guada, gracias por enseñarme que los sueños se cumplen; David, gracias por escucharme y comprenderme; Laura Alonso, ¡energía pura! Nos das vitalidad; Cris, eres muy divertida, me encanta tu actitud ante la vida; Laura Granizo, gracias por enseñarme que después de la tormenta viene la calma; Irene, compañeras de viaje...me encanta saber que estás ahí. Ernesto, siempre hemos estado en sintonía, ¡qué pena que estés tan lejos!; Mirtha, gracias por ese sábado; Liria, tu mereces un apartado especial. He contado contigo durante todos estos años, pero en este período final te has convertido en un gran apoyo. Muchas gracias por acompañarme en este proceso.

Para terminar, quiero agradecer a todas las personas que habéis participado voluntariamente en los estudios de mi tesis. Gracias a las trabajadoras y trabajadores que sacasteis tiempo para contestar los cuestionarios de diario. Gracias a las alumnas y

los alumnos que habéis hecho posible el estudio experimental. Si no es por tod@s vosotr@s, este trabajo no tendría lugar. Especialmente, quiero dar las gracias a José María Madrid, director del IES Iulia Salaria que me abrió las puertas del instituto y me facilitó la entrada a muchos otros.

Ha sido un placer contar con las personas presentes en esta etapa de mi vida.

HAPPY WOMEN'S DAY
TO EVERYBODY!

to all the wonderful women
AND men supporting an
"equal" world, sharing love,
power & responsibilities!

WE CAN DO IT -

TOGETHER!

ÍNDICE

TABLE OF CONTENTS

Resumen	1
Abstract	5
Capítulo 1. Introducción General	9
Riesgos Laborales Psicosociales y Salud Laboral	
1. Agresión Laboral: Incivismo Laboral y Abuso Verbal	11
1. 1. Agresión laboral	12
1. 1. 1. Diferencias entre las formas de agresión laboral.....	13
1. 2. Incivismo laboral.....	17
1. 2. 1. Conceptualización: Definición, características y efecto de espiral	17
1. 2. 2. Modelos explicativos del incivismo laboral	21
1. 2. 3. Género e incivismo laboral.....	25
1. 3. Abuso verbal	25
1. 3. 1. Conceptualización: Definición y características.....	26
1. 3. 2. Modelos explicativos del abuso verbal.....	31
1. 3. 3. Género y abuso verbal	34
1. 4. Consecuentes de la agresión laboral: Agotamiento emocional y estado afectivo.....	35
1. 4. 1. Agotamiento emocional.....	35
1. 4. 2. Estado afectivo	38
1. 4. 3. Género y consecuencias de la agresión laboral	40
2. Conciliación: Interacción Familia-Trabajo	41
2. 1. Conceptualización: Definición y características	42
2. 2. Modelos explicativos de la conciliación	43
2. 3. Género, familia y trabajo.....	50
3. Factores Protectores y Promotores de la Salud Laboral: Recuperación y Sentido de la Vida	51
3. 1. Recuperación del estrés laboral.....	51

3. 1. 1. Conceptualización: Definición y conceptos relacionados	51
3. 1. 2. Experiencias de recuperación	54
3. 1. 3. Modelos explicativos de la recuperación.....	58
3. 1. 4. Líneas futuras de investigación	60
3. 2. Sentido de la vida	61
3. 2. 1. Conceptualización: Definición y características.....	63
3. 2. 2. Presencia y búsqueda de sentido de la vida.....	64
3. 2. 3. Modelos explicativos del sentido de la vida.....	66
3. 2. 4. Presente y futuro de la investigación sobre sentido de la vida	69
4. Género y Salud Laboral	71
4. 1. Conceptualización: Perspectiva de género.....	71
4. 2. Modelos explicativos del género en el trabajo	72
4. 3. Estado actual y líneas futuras de actuación.....	76
5. Modelo teórico de la tesis doctoral	78
Referencias	82
Capítulo 2. Objetivos y Metodología.....	109
Capítulo 3. Publicación 1	119
Emociones positivas laborales	
3. 1. Introducción	121
3. 2. Perspectivas actuales de las emociones.....	122
3. 2. 1. Las emociones positivas	123
3. 2. 2. Estados afectivos positivos.....	124
3. 3. Marco teórico de las emociones positivas: El modelo de Bárbara Fredrickson	125
3. 3. 1. Teoría de la ampliación y construcción de recursos.....	125
3. 3. 2. Emociones positivas representativas	128
3. 4. Emociones positivas dentro de la organización	131
3. 4. 1. Las emociones positivas del trabajador.....	132
3. 4. 2. Las emociones positivas del grupo de trabajo.....	134
3. 4. 3. Las emociones positivas en la organización.....	136
3. 5. Entornos laborales positivos: Aplicaciones.....	138

3. 6. Conclusiones generales	140
Referencias	142
Capítulo 4. Publicación 2	153
El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo:	
El papel protector de la recuperación diaria	
4. 1. Resumen	155
4. 3. Método	158
4. 4. Resultados	166
4. 5. Discusión	173
4. 6. Conclusiones	175
Referencias	177
Capítulo 5. Publicación 3	183
The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion,	
detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being	
5. 1. Abstract	185
5. 3. Method	192
5. 4. Results	194
5. 5. Discussion	202
Referencias	207
Capítulo 6. Publicación 4	217
Influencia de los estereotipos de género en la valoración del incivismo laboral	
6. 1. Resumen	219
6. 3. Método	226
6. 4. Resultados	230
6. 5. Discusión	235
6. 6. Conclusiones	238

Referencias	240
Capítulo 7. Discusión General	245
7. 1. Objetivos y resultados de los estudios.....	247
7. 1. 1. Objetivos y resultados del primer estudio empírico	250
7. 1. 2. Objetivos y resultados del segundo estudio empírico	254
7. 1. 3. Objetivos y resultados del tercer estudio empírico.....	258
7. 1. 4. Modelo teórico y principales resultados de la tesis	261
7. 2. Aportaciones e implicaciones prácticas	263
7. 2. 1. Aportaciones teóricas	263
7. 2. 3. Implicaciones prácticas	269
7. 3. Limitaciones y líneas futuras de investigación	273
7. 3. 1. Reflexión metodológica.....	273
7. 3. 2. Diseño de investigación.....	274
7. 3. 3. Muestra empleada.....	277
7. 3. 4. Variables estudiadas	278
7. 3. 5. Instrumentos de evaluación manejados	282
7. 3. 6. Alcance de los resultados	284
Referencias	287
Conclusiones Generales.....	299
General Conclusions.....	303
Anexos.....	307
Anexo al Capítulo 4	309
Anexo al Capítulo 5	319
Anexo al Capítulo 6	329

ÍNDICE DE TABLAS

LIST OF TABLES

Tabla 1. 1. <i>Diferencias entre las formas de agresión laboral</i>	15
Tabla 1. 2. <i>Revisión de estudios sobre la influencia de los factores familiares en la toma de decisiones del trabajo y su relación con el sexo de la pareja</i>	47
Tabla 1. 3. <i>Medidas de evaluación del sentido de la vida</i>	68
Tabla 2. 1. <i>Diseño de diario del primer estudio</i>	112
Tabla 2. 2. <i>Diseño de diario del segundo estudio</i>	113
Tabla 2. 3. <i>Diseño del estudio experimental</i>	114
Tabla 2. 4. <i>Estudios empíricos de la tesis doctoral</i>	116
Tabla 4. 1. <i>Fiabilidad y Correlaciones de Pearson entre las variables del estudio</i>	164
Tabla 4. 2. <i>Resultados multinivel de las variables predictoras del agotamiento emocional de la tarde</i>	167
Tabla 4. 3. <i>Resultados multinivel de las variables predictoras del afecto negativo de la noche</i>	169
Tabla 4. 4. <i>Resultados multinivel de las variables predictoras del afecto positivo de la noche</i>	171
Table 5. 1. <i>Means, standard deviations, alpha reliabilities and intercorrelations</i>	195
Table 5. 2. <i>Multilevel estimates for models predicting PA at night</i>	198
Table 5. 3. <i>Multilevel estimates for models predicting NA at night</i>	201
Tabla 6. 1. <i>Diseño del estudio y distribución de las y los participantes por grupo experimental</i>	227
Tabla 6. 2. <i>Fiabilidad y Correlaciones de las medidas de las variables dependientes para mujeres y varones</i>	230
Tabla 6. 3. <i>Medias y Desviaciones Típicas de mujeres y varones dependiendo de las Formas de incivismo y del Contexto laboral</i>	231
Tabla 7. 1. <i>Objetivos, resultados y cuestiones sin resolver de los estudios de la tesis doctoral</i>	248

ÍNDICE DE FIGURAS

LIST OF FIGURES

<i>Figura 1. 1.</i> Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales	11
<i>Figura 1. 2.</i> Formas de agresión laboral.....	14
<i>Figura 1. 3.</i> Efecto de espiral del incivismo laboral	19
<i>Figura 1. 4.</i> Modelo explicativo del incivismo laboral	22
<i>Figura 1. 5.</i> Teoría del Incivismo Selectivo.....	24
<i>Figura 1. 6.</i> Medidas para prevenir la agresión en las ocupaciones sanitarias.....	30
<i>Figura 1. 7.</i> Modelo explicativo de la agresión laboral.....	32
<i>Figura 1. 8.</i> Modelo Estresor-Emoción de la conducta laboral contraproducente.....	33
<i>Figura 1. 9.</i> El modelo de Demandas-Recursos Laborales	37
<i>Figura 1. 10.</i> Proceso mediante el cual los aspectos de la familia influyen en la toma de decisiones en el dominio del trabajo.....	45
<i>Figura 1. 11.</i> El concepto de recuperación y términos relacionados	53
<i>Figura 1. 12.</i> El proceso de recuperación durante el tiempo libre diario	58
<i>Figura 1. 13.</i> El modelo del trabajo como sentido	66
<i>Figura 1. 14.</i> Lack of Fit - Model.....	74
<i>Figura 1. 15.</i> Modelo teórico del afrontamiento ante la discriminación por género.....	75
<i>Figura 1. 16.</i> Modelo teórico general de los estudios de la tesis	81
<i>Figura 2. 2.</i> Relación entre los objetivos y los estudios de la tesis	114
<i>Figura 3. 1.</i> Teoría de ampliación y construcción de recursos de las emociones positivas	126
<i>Figura 3. 2.</i> Características de las diez emociones positivas más representativas.....	131
<i>Figura 3. 3.</i> Relaciones entre emociones positivas de los trabajadores y los resultados favorables en el trabajo	134

<i>Figura 3. 4.</i>	Espirales de emociones positivas en los grupos de trabajo y procesos implicados	135
<i>Figura 3. 5.</i>	Estrategias para aumentar las emociones positivas en el trabajo	140
<i>Figura 4. 1.</i>	Interacción entre la desconexión y el agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche.....	172
<i>Figura 4. 2.</i>	Interacción entre la relajación y el incivismo laboral sobre el afecto negativo de la noche.....	173
<i>Figure 5. 1.</i>	Interaction effects of PML and detachment in predicting PA at night ...	199
<i>Figure 5. 2.</i>	Interaction effects of FWC and detachment in predicting NA at night..	202
<i>Figura 6. 1.</i>	Percepción de las mujeres sobre la satisfacción laboral del/a empleado/a.	233
<i>Figura 6. 2.</i>	Percepción de las mujeres sobre el bienestar emocional del/a empleado/a.	234

Resumen

Introducción: La agresión laboral y el conflicto en la interacción familia-trabajo son riesgos laborales psicosociales que desencadenan agotamiento emocional y afectan negativamente al bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores, situando a las mujeres en una situación de desigualdad. Actualmente apenas tenemos conocimiento sobre los procesos intra-individuales que explican estos riesgos laborales psicosociales y menos aún del impacto de los estereotipos de género a la hora de valorarlos. En los últimos años se ha comprobado que la realización diaria de experiencias de recuperación protege del estrés laboral y promueve estados de bienestar en personas trabajadoras. Sin embargo no sabemos qué papel puede desempeñar la recuperación como factor protector de la agresión laboral diaria. Una dimensión importante para las personas es sentir que la vida tiene sentido. Desde el surgimiento de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva el estudio de la salud laboral ha ampliado los modelos explicativos de los procesos de estrés mostrando que experimentar emociones positivas en el trabajo y tener claro el propósito de vida promueve el bienestar personal, ampliando y creando nuevos recursos. Con estos antecedentes teóricos, el objetivo general de la tesis fue analizar de forma diaria y experimental el efecto de los riesgos laborales psicosociales (incivismo laboral, abuso verbal y conflicto familia-trabajo) en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo, afecto negativo y balance afectivo), y conocer la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones del incivismo laboral.

Método: La tesis doctoral se compone de tres estudios empíricos, dos estudios de diario y un estudio experimental. En los dos estudios de diario participaron 105 trabajadoras y trabajadores (63 mujeres y 42 varones) del Sector Servicios de la Comunidad de Madrid. En el primer estudio de diario las y los participantes fueron evaluados en las siguientes variables: agresión laboral (incivismo laboral y abuso verbal), agotamiento emocional, experiencias de recuperación y afecto (afecto positivo y afecto negativo). En el segundo estudio de diario las y los participantes fueron evaluados en las siguientes variables: interacción familia-trabajo (conflicto familia-trabajo y facilitación familia-trabajo), agotamiento emocional, desconexión, sentido de

la vida (presencia y búsqueda de sentido de la vida) y afecto (afecto positivo y afecto negativo). Las y los participantes respondieron a los dos estudios de diario en dos momentos temporales distintos: general y diario. Por tanto, el protocolo de evaluación estaba formado por el cuestionario general y el cuestionario de diario. Primero respondieron al cuestionario general en un momento puntual, y después respondieron al cuestionario de diario durante una semana laboral (525 días en total) y en tres momentos del día: por la mañana, antes de ir a trabajar; por la tarde, al salir del trabajo; y por la noche, antes de dormir. En el estudio experimental participaron 800 estudiantes (452 mujeres y 348 varones) de Bachillerato y Formación Profesional que fueron expuestos a un ejemplo de incivismo laboral perpetrado por un/a jefe/a hacia un/a empleado/a. Se desarrolló un estudio experimental con diseño factorial entre sujetos donde se manipularon las Formas de incivismo (ofensivo, excluyente), el Contexto laboral (enfermería, ingeniería) y Género del participante (mujer, varón). Las condiciones experimentales consistían en la presentación de un texto que contenía el ejemplo de incivismo laboral perpetrado por un/a jefe/a hacia un/a empleado/a, y a continuación las preguntas referidas al texto que medían las siguientes variables dependientes: detección del incivismo, tolerancia al incivismo, percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a, percepción del bienestar emocional del/a empleado/a.

Resultados: Los resultados del análisis multinivel del primer estudio de diario mostraron efectos directos significativos del incivismo laboral y el abuso verbal como predictores del agotamiento emocional, y del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional como predictores del afecto negativo de la noche. No se encontraron relaciones entre estas variables y el afecto positivo de la noche. La recuperación durante la tarde fue clave en el estado afectivo de la noche. La relajación tuvo un efecto directo sobre el afecto negativo de la noche y las actividades enriquecedoras tuvieron un efecto directo sobre el afecto positivo de la noche. Además, la desconexión moderaba la relación entre el agotamiento emocional y el afecto positivo de la noche, y la relajación moderaba la relación entre el incivismo laboral y el afecto negativo de la noche. Los resultados del análisis multinivel del segundo estudio de diario mostraron que el conflicto familia-trabajo, el agotamiento emocional y la búsqueda de sentido de la vida predecían a nivel diario el afecto negativo de las trabajadoras y los trabajadores por la noche. Por el contrario, la desconexión y la presencia de sentido de la vida tenían una relación negativa con el afecto negativo por la

noche. Por otra parte, la facilitación familia-trabajo, la desconexión y la presencia de sentido de la vida predecían el afecto positivo por la noche. Además, la desconexión moderaba la relación entre el conflicto familia-trabajo y el afecto negativo por la noche, y entre la presencia de sentido de la vida y el afecto positivo por la noche. Los resultados de los análisis de varianza del tercer estudio (estudio experimental) indicaron que mujeres y varones tuvieron valoraciones diferentes del incivismo laboral. Las mujeres siempre detectaron incivismo mientras que los varones solo lo detectaron cuando el incivismo fue excluyente en lugar de ofensivo, y tanto mujeres como varones toleraron menos el incivismo excluyente en lugar del incivismo ofensivo. Incluso, las mujeres percibieron que el incivismo excluyente reducía la satisfacción laboral del/a empleado/a cuando se presentaba en el contexto laboral de ingeniería y percibieron que el incivismo excluyente reducía el bienestar emocional del/a empleado/a cuando se presentaba en el contexto laboral de enfermería, mientras que no hubo efectos significativos para los varones en la percepción de las consecuencias del incivismo laboral.

Conclusiones: Los estudios de la tesis ponen de manifiesto que el Sector Servicios es uno de los sectores más vulnerables donde se producen diariamente dinámicas laborales negativas que afectan al bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. Las mujeres son el colectivo laboral en mayor situación de riesgo y exclusión a través de conductas incívicas en el trabajo. Además, esta situación de riesgo para las mujeres se ve potenciada por los estereotipos de género a nivel individual, organizacional y social, por lo que la intervención y prevención son medidas prioritarias. La tesis contribuye notablemente al conocimiento de los riesgos laborales psicosociales proporcionando una visión integradora de los procesos explicativos intra-individuales del bienestar emocional. Atiende demandas actuales de investigación desde la perspectiva de género y utiliza una metodología que aporta nuevos desarrollos sobre las relaciones causales que explican de forma específica las creencias estereotipadas de la problemática laboral. Más aun, el enfoque positivo de la tesis extiende el conocimiento de la recuperación y el sentido de la vida como protectores y promotores de la salud emocional de las personas. Los hallazgos encontrados tienen implicaciones directas en la creación de programas de prevención de los riesgos laborales psicosociales.

Abstract

Introduction: Workplace aggression and conflict in the family-work interaction are psychosocial occupational risks that trigger emotional exhaustion and negatively affect workers' emotional well-being, placing women in a situation of inequality. We currently know very little about the intra-individual processes that explain these psychosocial occupational risks and still less about the impact on them of gender stereotypes. In recent years, it has been confirmed that carrying out daily recovery experiences protects people from work stress and promotes well-being in workers. However, its role as a possible protector factor from daily workplace aggression is still unknown. An important dimension for people is to feel that life makes sense. Since the emergence of Psychology of Positive Occupational Health, the study of occupational health has expanded the explanatory models of stress processes, showing that to feel positive emotions at work and to be clear about one's life purpose promotes personal well-being, extending and creating new resources. Drawing from these theoretical antecedents, the general goal of the thesis was to analyze daily and experimentally the effect of psychosocial occupational risks (workplace incivility, verbal abuse and family-work conflict) on male and female workers' emotional well-being (positive affect, negative affect, and affect balance) and to know the influence of gender stereotypes in the rating of workplace incivility.

Method: The doctoral thesis includes three empirical studies, two diary studies and one experimental study. Participants in two diary studies were 105 workers (63 females and 42 males) from the Service Sector of the Region of Madrid. In the first diary study participants were assessed in the following variables: workplace aggression (workplace incivility and verbal abuse), emotional exhaustion, recovery experiences, and affect (positive affect and negative affect). In the second diary study participants were assessed in the following variables: family-work interaction (family-work conflict and family-work facilitation), emotional exhaustion, detachment, meaning in life (presence of meaning in life and search for meaning in life), and affect (positive affect and negative affect). Participants were assessed at two temporal moments in the two diary studies: general and daily. Thus, the assessment protocol was made up of the

general questionnaire and the daily questionnaire. Participants first completed the general questionnaire at a punctual moment, and then they completed the daily questionnaire during a working week (525 days in total) and at three moments of the day: in the morning, before going to work; in the afternoon, when leaving work; and at night, before going to sleep. Participants in the experimental study were 800 high school and professional training students (452 females and 348 males) which they were exposed to an example of workplace incivility from a supervisor to an employee. An experimental study was performed, with a between-subject factorial design, in which Forms of incivility (offensive, exclusive), Gender dominated work domain (nursing, engineering), and Participants' gender (female, male) were manipulated. The experimental conditions consisted of the presentation of a text including an example of workplace incivility from a supervisor to an employee followed by questions about the text that measured the following dependent variables: detection of workplace incivility, tolerance towards workplace incivility, perception of employees' job satisfaction, perception of employees' emotional well-being.

Results: The results of the multilevel analysis of the first diary study revealed direct significant effects of workplace incivility and verbal abuse as predictors of emotional exhaustion, and workplace incivility, verbal abuse, and emotional exhaustion as predictors of negative affect at night. No relations were found between these variables and positive affect at night. Recovery during the afternoon was a key aspect in the affective status at night. Relaxation had a direct effect on negative affect at night, and mastery had a direct effect on positive affect at night. In addition, detachment moderated the relation between emotional exhaustion and positive affect at night, and relaxation moderated the relation between workplace incivility and negative affect at night. The results of the multilevel analysis of the second diary study showed that family-work conflict, emotional exhaustion, and search for meaning in life predicted, at the daily level, workers' negative affect at night. In contrast, detachment and the presence of meaning in life had a negative relation with negative affect at night. However, family-work facilitation, detachment, and the presence of meaning in life predicted positive affect at night. Moreover, detachment moderated the relation between family-work conflict and negative affect at night, and between the presence of meaning in life and positive affect at night. The results of the analysis of variance of the third study (experimental study) revealed that females and males gave different ratings of

workplace incivility. Females always detected incivility whereas males only detected it when it was exclusive than offensive, and both genders tolerated exclusive incivility to a lesser extent than offensive. In fact, females perceived that exclusive incivility reduced employees' job satisfaction in engineering work context and perceived that exclusive incivility reduced employees' emotional well-being in nursing work context, whereas no significant effects were found in males in the perception of workplace incivility outcomes.

Conclusions: The studies of the thesis reveal that the Service Sector is one of the most vulnerable sectors, where negative occupational dynamics occur on a daily basis, which affects male and female workers' emotional well-being. Working women, as a group, are in a situation of greater risk and exclusion due to workplace incivility behaviors. Moreover, women's high-risk situation is fostered by gender stereotypes at the individual, organizational, and social level, making intervention and prevention priority measures. The thesis contributes notably to our knowledge of psychosocial occupational risks, providing an integrating view of the intra-individual explanatory processes of emotional well-being. It fulfills the demands for research from a gender perspective and uses a methodology that provides new advances in the causal relations that specifically explain the stereotyped beliefs of occupational problems. In fact, the positive approach of the thesis furthers our knowledge of recovery and meaning in life as protectors and promoters of people's emotional health. The findings have direct implications for the creation of prevention programs of psychosocial occupational risks.

Capítulo 1

Introducción General: Riesgos
Laborales Psicosociales y Salud Laboral

1. Agresión Laboral: Incivismo Laboral y Abuso Verbal

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales aporta un análisis de la dinámica laboral y su impacto en la salud organizacional y en el bienestar de las trabajadoras y los trabajadores. Conocer los factores psicosociales de una organización es un primer paso para detectar los factores psicosociales de riesgo que podrán convertirse en riesgos psicosociales (ver Figura 1.1).

Los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico y en ambos casos sus consecuencias negativas revierten directamente en el bienestar de las trabajadoras y los trabajadores. Las características distintivas de los riesgos psicosociales son:

1. Afectan a los derechos fundamentales del/a trabajador/a
2. Tienen efectos globales sobre la salud del/a trabajador/a
3. Afectan a la salud mental de las trabajadoras y los trabajadores
4. Tienen formas de cobertura legal

Nivel 1 Factores Psicosociales	Nivel 2 Factores Psicosociales de Riesgo	Nivel 3 Riesgos Psicosociales
<ul style="list-style-type: none"> • Son condiciones organizacionales generales que provienen de la organización • Pueden ser positivos o negativos • Son estrictamente factores organizacionales psicosociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización • Tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del/a trabajador/a y el funcionamiento organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de las/os trabajadoras/es y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo • Sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de las/os trabajadoras/es

Figura 1. 1. Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales (Moreno-Jiménez y Báez León, 2010)

La tesis plantea que el incivismo laboral y el abuso verbal son dos formas de agresión laboral que pueden actuar como riesgos laborales psicosociales. En la primera parte de este primer capítulo se expone inicialmente el desarrollo teórico de la agresión laboral y se diferencian las formas de agresión planteadas hasta la actualidad. Seguidamente se presentan las dos formas de agresión estudiadas: el incivismo laboral y el abuso verbal. Finalmente se analizan los consecuentes de estas formas de agresión haciendo especial hincapié en sus efectos sobre el agotamiento emocional y el estado afectivo de las trabajadoras y los trabajadores.

1. 1. Agresión laboral

En las dos últimas décadas la investigación en el campo de la agresión en el trabajo ha cobrado especial auge. Este crecimiento ha desencadenado el desarrollo de una amplia terminología que sobrepone conceptos y enmascara las relaciones entre ellos. A pesar de que los autores han hecho explícitas las definiciones, no existe un patrón para diferenciar las variadas formas de agresión laboral. Además, desde una primera aproximación, una de las principales limitaciones en el campo de estudio de la agresión laboral es su propia definición. Existe la necesidad de esclarecer la terminología y la operacionalización de la agresión laboral y de las formas con las que se manifiesta, así como aclarar la relación entre estas variables.

En primer lugar es necesario definir qué es la agresión laboral y en qué se diferencia de la violencia laboral, ya que algunos establecen diferencias entre estos términos mientras que otros los utilizan indistintamente (Barling, Dupré y Kelloway, 2009).

Neuman y Baron (1998) definieron la agresión laboral como los “esfuerzos de los individuos para dañar a los compañeros con los que trabajan o han trabajado o a las organizaciones en las que están presentes o han sido empleados” (Neuman y Baron, 1998, p. 395). Analizando esta definición se observa que está enfocada a un nivel intra-organizacional donde no se tienen en cuenta los actos de agresión perpetrados por personas ajenas a la organización. Además, incluye comportamientos dirigidos específicamente a la organización. Sería más apropiado considerarlos como conductas antisociales en la organización en lugar de tomarlas como agresión laboral.

Por otro lado, O'Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996) definieron el término como “intentos de comportamientos perjudiciales o destructivos que son iniciados por los miembros de la organización y por personas ajenas a esta que están generados por el contexto organizacional” (O'Leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996, p. 229). Esta definición si incluye el punto de vista extra-organizacional, pero atribuye las causas únicamente al contexto organizacional y esto limita su utilidad como definición de agresión laboral.

Más tarde, Schat y Kelloway (2005) consideraron la agresión laboral como un “comportamiento ejercido por uno o varios individuos dentro o fuera de la organización con intención de dañar física o psicológicamente a un compañero o compañeros de trabajo y que ocurre en un contexto relacionado con el trabajo” (Schat y Kelloway, 2005, p. 191). Esta última hace un intento para superar las limitaciones de las definiciones previas. En primer lugar, la víctima es un individuo de la organización, no la organización en sí misma. En segundo lugar, el perpetrador de la conducta agresiva puede ser un miembro de la organización o una persona externa a la misma. En tercer lugar, se enfatiza la intencionalidad del perpetrador de hacer daño a un compañero de trabajo o a un grupo de compañeros. En cuarto y último lugar, los autores consideran el contexto relacionado con el trabajo como lugar en el que se llevan a cabo estas conductas agresivas, esto incluye comportamientos agresivos que se producen fuera del espacio físico de trabajo pero cuyo asunto está relacionado con este.

Respecto a la distinción entre agresión y violencia laboral, Schat y Kelloway (2005) informan de que existe un factor clave para diferenciarlos: la naturaleza física del comportamiento agresivo. La agresión laboral es un constructo general que comprende una gran variedad de conductas agresivas interpersonales, mientras que la violencia laboral se produce cuando esas conductas son físicas por naturaleza y pueden causar un daño físico a la persona que la recibe. De este modo, todos los comportamientos violentos son agresivos por definición, pero no todos los comportamientos agresivos son violentos.

1. 1. 1. Diferencias entre las formas de agresión laboral

Como se ha mencionado anteriormente, el estudio de la agresión laboral ha dado lugar a una gran variedad de formas mediante las que se manifiesta (ver Figura 1.2).

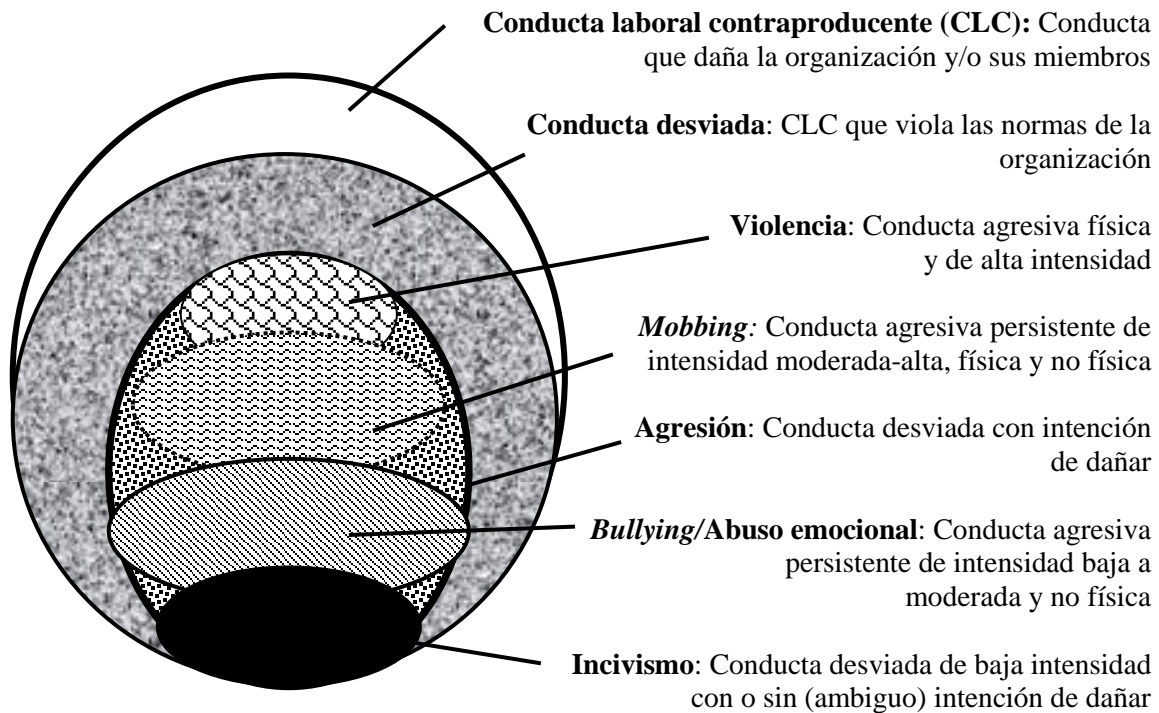


Figura 1. 2. Formas de agresión laboral (Pearson, Andersson y Porath, 2005)

Desde el punto de vista de la víctima, las formas a las que ha dado lugar su estudio son el acoso o *bullying* (Rayner, 1997), el incivismo laboral (Andersson y Pearson, 1999), el desprecio social (Duffy, Ganster y Pagon, 2002), el acoso o *mobbing* (Leymann, 1990), la agresión laboral (Neuman y Baron, 1998), el abuso emocional (Keashly, Hunter y Harvey, 1997), la victimización (Aquino, Grover, Bradfield y Allen, 1999), el conflicto interpersonal (Spector y Jex, 1998) y la supervisión abusiva (Tepper, 2000). La Tabla 1.1 muestra las características diferenciales entre los constructos más estudiados.

Por otro lado, desde la perspectiva del perpetrador, se encuentra el comportamiento antisocial (Robinson y O'Leary-Kelly, 1998), los comportamientos contraproducentes (Fox y Spector, 1999), el comportamiento interpersonal desviado o *interpersonal deviance* (Bennett y Robinson, 2000), las represalias o *retaliation* (Skarlicki y Folger, 1997), la venganza (Aquino, Tripp y Bies, 2001) y de nuevo, la agresión laboral (Greenberg y Barling, 1999).

Tabla 1. 1. *Diferencias entre las formas de agresión laboral (Hershcovis, 2011)*

Constructo y definición	Características	Ejemplos de ítems
Desprecio social (<i>Social Undermining</i>)		
Definición: Comportamiento intencionado para obstaculizar, a lo largo del tiempo, la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales positivas, éxito laboral y buena reputación (Duffy, Ganster y Pagon, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Intencionado ○ Consecuencias negativas específicas que afectan a: <ul style="list-style-type: none"> (1) Relaciones (2) Reputación (3) Éxito laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Te menospreciaron cuando cuestionaste procedimientos del trabajo ○ Hablaron mal de ti a tus espaldas ○ Te insultaron ○ Difundieron rumores sobre ti ○ Te hicieron sentir incompetente ○ Retrasaron tu trabajo para parecer que eres ineficaz o lento ○ Te hablaron con condescendencia ○ Te respondieron con silencios ○ Te menospreciaron a ti o tus ideas ○ Criticaron la forma como manejas el trabajo para que parezca que no es útil
Incivismo Laboral (<i>Workplace Incivility</i>)		
Definición: Conducta antisocial de baja intensidad (ruda y descortés) con una intencionalidad ambigua de dañar a la víctima y que viola las normas laborales de respeto mutuo (Andersson y Pearson, 1999)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Baja intensidad ○ Intención ambigua de causar daño 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Te menospreciaron y/o subestimaron ○ Hicieron comentarios humillantes o degradantes sobre ti ○ Prestaron poca atención a tus declaraciones o mostraron poco interés en tu opinión ○ Fuiste ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional ○ Hicieron intentos no deseados de implicarte en discusiones sobre asuntos personales

Tabla 1. 1. *Diferencias entre las formas de agresión laboral (Hershcovis, 2011) (continuación)*

Constructo y definición	Características	Ejemplos de ítems
Acoso (<i>Bullying</i>)		
Definición: Situaciones en las que una persona se ve expuesta de forma repetida y a lo largo del tiempo a actos negativos (i.e., abuso constante, comentarios ofensivos o burlas, situaciones de ridículo o exclusión social) por parte de compañeros de trabajo, supervisores o subordinados (Einarsen, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Persistente ○ Frecuente ○ Desequilibrio de poder 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Te ridiculizaron ○ Te recordaron constantemente tus fallos ○ Bromearon para insultarte ○ Difamaron o rumorearon sobre ti ○ Tus compañeros te excluyeron de actividades sociales o laborales ○ Devaluaron tu trabajo y esfuerzo ○ Omitieron tus opiniones o punto de vista
Supervisión abusiva (<i>Abusive Supervision</i>)		
Definición: Exposición constante a comportamientos verbales y no verbales hostiles, excluyendo el contacto físico (Tepper, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Excluye el contacto físico ○ La experiencia de agresión por parte del supervisor es diferente de la experiencia de agresión de cualquier otra persona ○ Sostenida en el tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Me ridiculizaron ○ Me respondieron con silencio ○ Me menospreciaron delante de otras personas ○ Invadieron mi privacidad ○ Me recordaron los fallos del pasado ○ Me dijeron que soy incompetente
Conflicto Interpersonal (<i>Interpersonal Conflict</i>)		
Definición: Estresor organizacional caracterizado por discrepancias entre los empleados (Spector y Jex, 1998)	<ul style="list-style-type: none"> ○ No tiene claras características diferenciales 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Con qué frecuencia han sido groseros contigo en el trabajo ○ Con qué frecuencia te han gritado en el trabajo

A pesar de la disparidad entre las formas de agresión laboral, las elevadas cifras de prevalencia de las que informan las organizaciones (European Agency for Safety and Health at Work [EU-OSHA], 2010; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2004; World Health Organization [WHO], 2002) manifiestan la pertinencia de atender las conductas agresivas de naturaleza psicológica que suponen un riesgo psicosocial para las/os trabajadoras/es. Este es el caso del incivismo laboral y del abuso verbal, dos formas de agresión laboral que sin llegar a producir un daño físico inmediato, pueden tener un impacto negativo en el bienestar del/a trabajador/a, e incluso en la organización.

1. 2. Incivismo laboral

Parece necesario abordar el estudio de las formas actuales de agresión laboral. Sin embargo, su aproximación requiere de una metodología adecuada al nivel de análisis. Los estudios que capturan de forma pormenorizada la manifestación de estas conductas pueden ayudar a comprender la complejidad de esta problemática, incluso en el propio contexto en el que se manifiestan (Buchanan y Bryman, 2010; Hershcovis y Reich, 2013; Hox y Robers, 2011; Sonnentag, Binnewies y Ohly, 2012).

Los estudios de diario registran diferentes tipos de variaciones: (1) variaciones entre los individuos de una misma organización (*between-person variation*) y (2) variaciones en cada persona a lo largo de una serie temporal (*within-person variation*). Aplicados al contexto laboral, los estudios de diario que han examinado estas variaciones indican que un entorno laboral incívico es una fuente de estrés que afecta a las intenciones de los empleados para permanecer en la organización y repercute negativamente en la vida personal (Griffin, 2010). Por el contrario, las percepciones diarias de un clima cívico de trabajo compartidas por compañeros se asocian con altos niveles de bienestar cuando el sector laboral es el educativo (Ottinot, 2010).

1. 2. 1. Conceptualización: Definición, características y efecto de espiral

Andersson y Pearson (1999) hablaron por primera vez de este constructo y lo definieron como una “conducta antisocial de baja intensidad (ruda y descortés) con una intencionalidad ambigua de dañar a la víctima y que viola las normas laborales de

respeto mutuo” (Andersson y Pearson, 1999, p. 457). Atendiendo a la definición de las autoras, se destacan sus características esenciales. El incivismo laboral es una (1) conducta de intensidad leve o moderada, se trata de comportamientos sutiles; (2) rompe con las normas cívicas de respeto mutuo, son comportamientos de falta de respeto; (3) se produce siempre en interacción entre dos o más personas, es una dinámica laboral de interacción, no un evento concreto; y es una (4) conducta con intención ambigua de causar daño.

Esta última característica es, probablemente, la más importante para diferenciarla de otras formas de agresión laboral. Existe un amplio rango de actos que constituyen agresión (Neuman y Baron, 1998); sin embargo, el aspecto común que une a todos estos actos agresivos es que tienen una clara intención de causar un daño físico o psicológico (Bowling y Beehr, 2006). De hecho así está recogido en la propia definición de agresión laboral (Schat y Kelloway, 2005). Esta intencionalidad no está tan claramente definida en el incivismo laboral. A diferencia de los perpetradores de otras formas de agresión, las personas que ejercen incivismo laboral pueden negar fácilmente cualquier intento de daño al ignorar su efecto, incluso pueden interpretarlo como un malentendido o una hipersensibilidad de la víctima hacia ese tipo de conductas (Andersson y Pearson, 1999).

No obstante, a pesar de ser considerada una conducta agresiva leve o de baja intensidad, el incivismo puede ser un precursor de formas más graves de agresión laboral. Además, al ser una conducta que viola las normas de respeto mutuo, puede generar percepciones de injusticia interaccional (Bies, 2001).

Para explicar este proceso Andersson y Pearson (1999) se basaron en el *efecto de espiral* del incivismo (ver Figura 1.3). El punto de partida tiene lugar cuando una persona realiza una conducta de falta de respeto y la persona a la que va dirigida esta conducta la percibe como una interacción injusta (P1), generándole un estado de afecto negativo (P2) y deseos de actuar con reciprocidad (P3). En este punto de partida el perpetrador (A) tiene una forma incívica de comportarse con la otra persona (B), quien percibe estos comportamientos como incivismo.

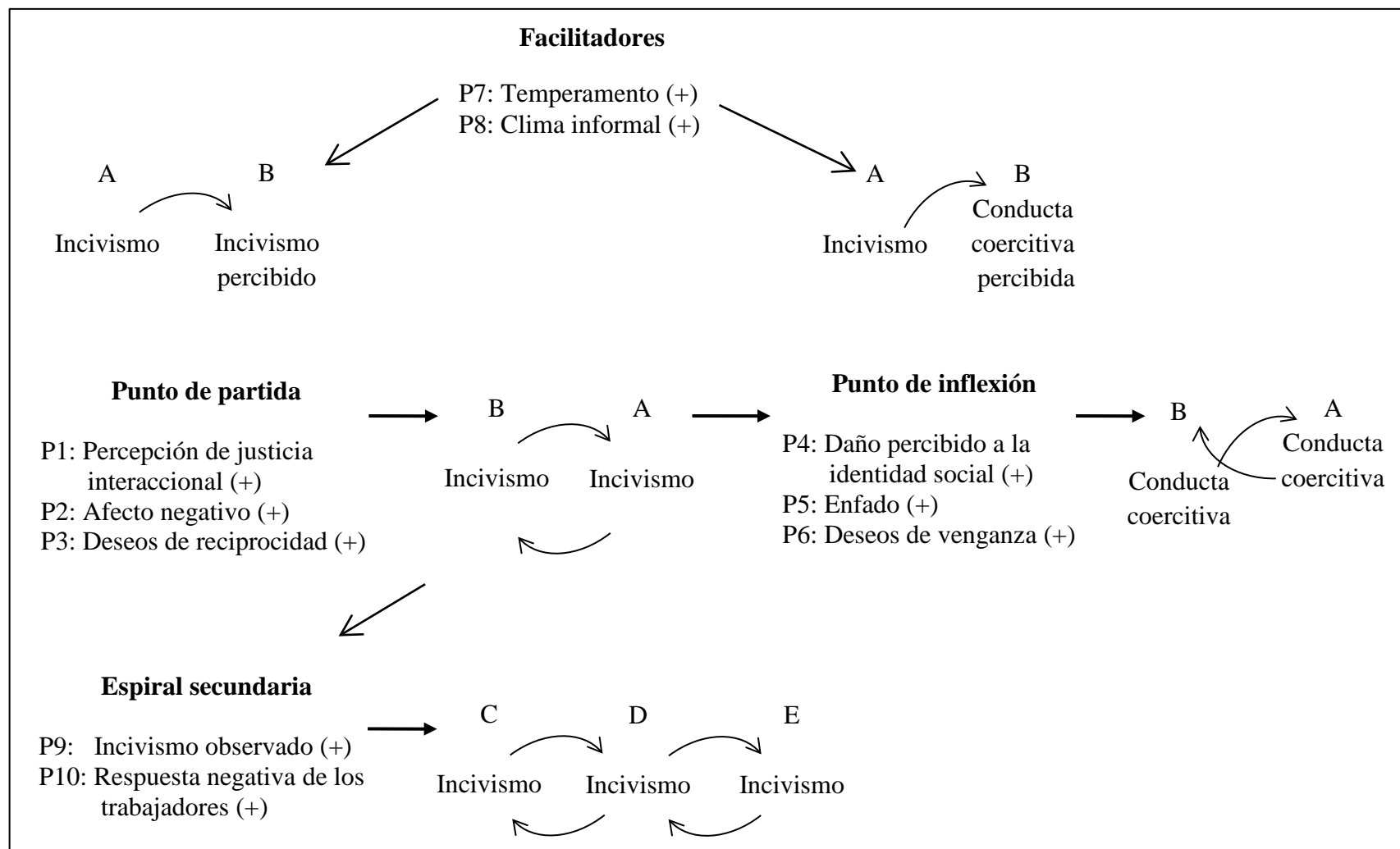


Figura 1. 3. Efecto de espiral del incivismo laboral (Andersson y Pearson, 1999)

El afecto negativo que experimenta la víctima puede hacer que la persona preste menos atención a las normas sociales y de respeto en futuras interacciones, haciendo que su conducta pueda ser más inhibida (Tedeschi y Felson, 1994). A continuación, la víctima (B) actúa en respuesta a la percepción de incivismo reproduciendo el mismo patrón de comportamiento incívico hacia el perpetrador (A). Este (A), ahora toma conciencia del comportamiento incívico que está recibiendo por parte de la persona que en primera instancia había sido víctima (B), pasando ahora por el mismo patrón de respuesta cognitivo, afectivo y conductual que había experimentado previamente la otra persona.

En este momento ambas partes (A y B) entran en una dinámica de interacción de incivismo laboral. Sin embargo, no siempre ha de reproducirse el patrón de comportamiento incívico, existe la alternativa de ignorar (que no sean percibidos por una de las partes) estos actos o bien no responder, a pesar de que sean percibidos, con el mismo patrón. Si este fuera el caso, la espiral de incivismo terminaría en este punto. En esta fase la percepción del incivismo se convierte en un elemento clave en el desarrollo de la dinámica laboral incívica con sus consecuencias asociadas.

Si la espiral continúa, el perpetrador (A) ejerce incivismo sobre la víctima (B). Dada esta situación, tiene lugar un punto de inflexión en el que la víctima (B) percibe el comportamiento del perpetrador como un daño a su identidad social (P4), siente enfado (P5) y deseos de venganza (P6). En definitiva, la víctima (B) percibe un comportamiento coercitivo y responde al perpetrador (A) con el mismo patrón coercitivo de conducta, entrando en un ciclo de comportamientos agresivos que van aumentando en nivel de gravedad. Uno de los efectos de esta espiral puede ser, según las autoras, la generación de una espiral secundaria llevada a cabo por los observadores que presencien estos patrones de comportamiento; de forma que los compañeros de la organización observan incivismo (P9) y generan respuestas negativas (P10).

La respuesta al incivismo laboral implica necesariamente la evaluación que hace la víctima y el patrón de respuesta que se pone en marcha ante esa situación. Por tanto, la clave que hace al incivismo una conducta agresiva de baja intensidad está en la evaluación emocional que la víctima hace del mismo, distinguiéndolo de otras formas de agresión (Cortina y Magley, 2009). De ahí la importancia de aplicar programas de prevención en los niveles iniciales en los que la persona percibe y evalúa el incivismo.

1. 2. 2. Modelos explicativos del incivismo laboral

Las autoras propusieron un modelo teórico para explicar el proceso por el cual se produce el incivismo laboral (Pearson, Andersson y Porath, 2005). Este modelo explicativo plantea los cambios del contexto social y la presión organizacional como factores antecedentes del incivismo, con consecuencias individuales y organizacionales. Propone además, las diferencias individuales y el contexto organizacional como variables moderadoras en la relación entre el incivismo y sus consecuencias.

Según este modelo (ver Figura 1.4), los predictores que tienen que ver con los cambios sufridos en el *contexto social* son la irreverencia social, la alteración del contrato psicológico (esto es, los empleados se centran en mayor medida en ellos mismos que en los compañeros) y los cambios demográficos. Por otro lado, los predictores referidos a la *presión organizacional* son aspectos como la iniciativa para el cambio corporativo, la incorporación de la tecnología en el mundo laboral, el surgimiento de nuevos líderes y la realización del trabajo bajo presión, al límite.

Las consecuencias que produce el incivismo laboral se reflejan tanto en las trabajadoras y los trabajadores como en la organización. Los individuos experimentan consecuencias a nivel afectivo (afecto negativo), actitudinal (relaciones tensas, injusticia interaccional, daño de la identidad social, insatisfacción laboral) y comportamental (venganza/reciprocidad, ignorar/evitar, retirarse, centrarse en la auto-ayuda).

Sin embargo, la potencia de estos consecuentes va a estar moderada por diferencias individuales como el género y el poder/posición que ocupa el trabajador en la organización; y por el contexto de la organización, concretamente por el clima informal de trabajo. Por otra parte, las consecuencias que se hacen patente en las organizaciones están relacionadas con un clima de trabajo incívico, la manifestación de agresión laboral, un decremento en la comunicación entre las trabajadoras y los trabajadores, mayor rotación laboral, una disminución de la productividad, mayor susceptibilidad en asuntos legales y peor reputación corporativa.

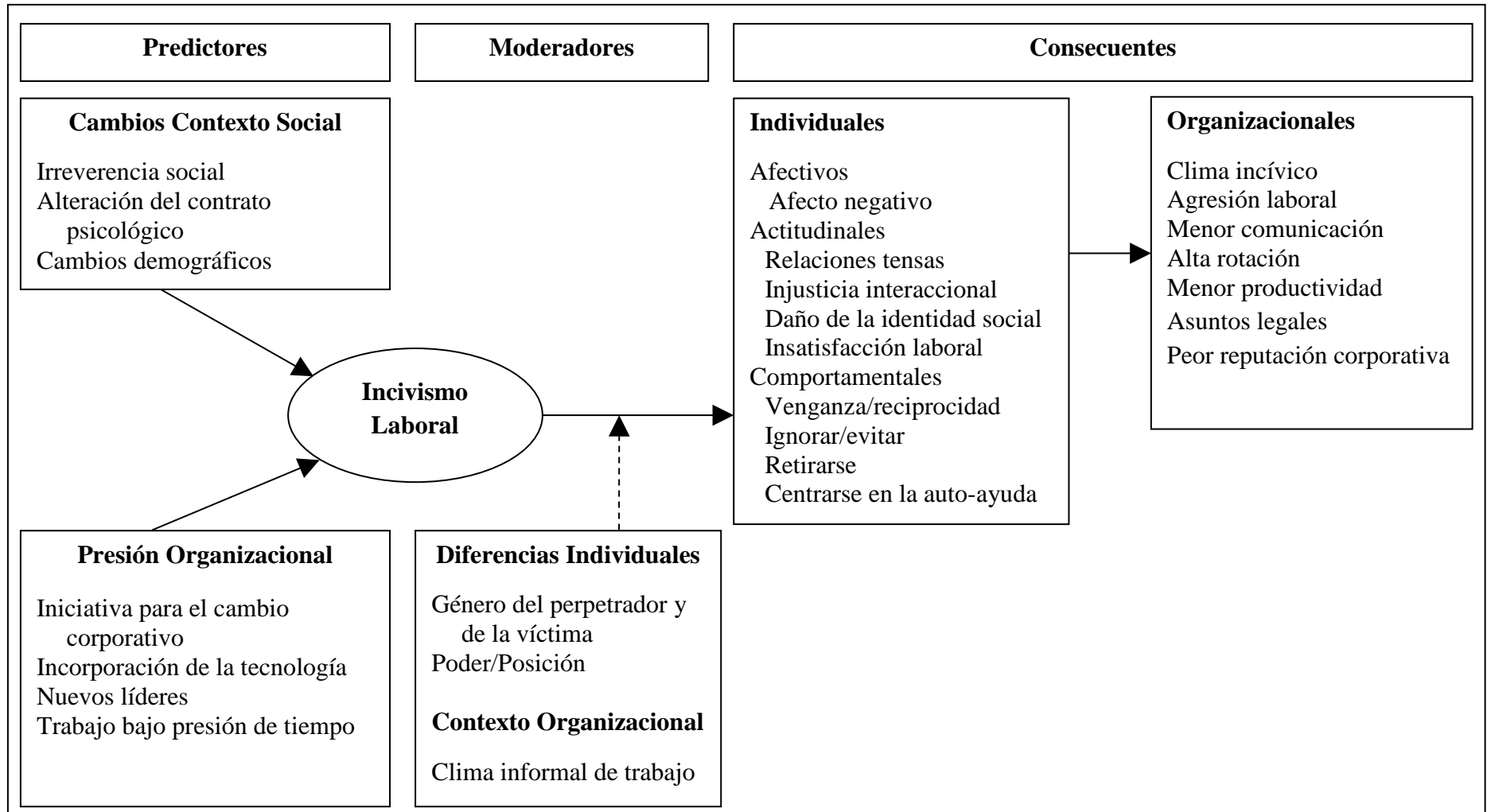


Figura 1. 4. Modelo explicativo del incivismo laboral (Pearson, Andersson y Porath, 2005)

Como se observa, las consecuencias del incivismo pueden afectar tanto a las personas que reciben este trato como a la organización de la que forman parte. De acuerdo con Jhonson e Indvik (2001), las reacciones de las víctimas de incivismo pueden adoptar diferentes formas. Pueden tener efectos negativos para las organizaciones como perder el tiempo de trabajo intentando evitar al perpetrador (28%), descender el esfuerzo dedicado al trabajo (22%), considerar el cambio de trabajo para evitar al perpetrador (46%), incluso abandonar el puesto de trabajo por este motivo (12%).

En cuanto a las consecuencias para el/a trabajador/a, la investigación empírica sugiere que las personas que se ven afectadas por este tipo de conductas informan padecer menores niveles de satisfacción laboral y mayor distrés psicológico, muestran mayor estrés laboral y distracción cognitiva, así como menores niveles de creatividad (Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001; Lim, Cortina y Magley, 2008).

Según las teorías del poder social, las personas con bajo poder social evalúan los eventos incívicos como menos controlables y más amenazantes y por ende, más estresantes. De hecho, Malamut y Offermann (2001) informaron que los empleados con un puesto de bajo nivel en la empresa evaluaban sus experiencias más negativamente que los empleados de mandos altos. Del mismo modo, las víctimas evalúan de forma más negativa la agresión por parte de personas que tienen una situación de poder, como puede ser un jefe (i.e., Cortina, Fitzgerald y Drasgow, 2002; Langhout y cols., 2005).

En el caso del incivismo, las evaluaciones son más negativas cuando se produce con mayor frecuencia y durante más tiempo. Por ejemplo, Lim y Cortina (2005) encontraron que el bienestar de las trabajadoras y los trabajadores disminuía a medida que la experiencia hostil era más frecuente y variada. En estas circunstancias, las mujeres trabajadoras pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad respecto a sus compañeros varones al ser las víctimas más frecuentes de incivismo (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008).

Actualmente la *teoría del incivismo selectivo* (Cortina, 2008; Kabat-Farr y Cortina, 2012) está cobrando cada vez más fuerza gracias a las evidencias empíricas encontradas al respecto. La idea que propone esta teoría es que el incivismo puede

actuar como una forma moderna de discriminación en el trabajo hacia las mujeres y las minorías étnicas. El argumento central es que el incivismo no siempre se ejerce de forma general, sino que a veces constituye una expresión encubierta de exclusión social hacia las mujeres y las personas de otra cultura dentro de la organización (ver Figura 1.5).

Precisamente por las características del incivismo laboral como una conducta sutil y ambigua, los agresores del incivismo pueden pasar desapercibidos, pero no así el impacto que estos comportamientos tienen en las víctimas. La presente tesis doctoral se apoya en esta teoría para explicar las evaluaciones que hacen las personas sobre el incivismo laboral, planteando el género como un factor protagonista a la hora de evaluar y explorar las repercusiones de este tipo de conductas.



Figura 1. 5. Teoría del Incivismo Selectivo (Kabat-Farr y Cortina, 2012)

La idea que Cortina (2008) argumenta con esta teoría es que el incivismo proporciona un medio por el cual las trabajadoras y los trabajadores de la organización pueden discriminar (incluso involuntaria e inconscientemente) a las mujeres y las personas de otra etnia, preservando al mismo tiempo una imagen de sí mismos/as como igualitaria. Esta idea pone de manifiesto la importancia de explorar a fondo las dinámicas de relación

que se producen en el trabajo, así como las percepciones que tienen las personas acerca de estas relaciones y de sus consecuencias.

Esta conducta puede representar una forma encubierta de disfuncionalidad en muchos contextos dentro de la organización que repercute de forma negativa e inmediata en las trabajadoras. En España, una gran parte de la población trabajadora del Sector Servicios la componen mujeres, en muchos casos inmigrantes, aspecto a señalar cuando lo que se está explorando son conductas que pueden suponer una forma de discriminación hacia este colectivo.

1. 2. 3. Género e incivismo laboral

La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2011) revela que del 11% de españoles que han sufrido agresión en el trabajo, las agresiones verbales, rumores o asilamiento social han sido las formas más frecuentes (7,3%) de manifestarse la agresión. Se ha constatado que las mujeres (8%) son el colectivo más afectado por este tipo de conductas en comparación con los hombres (6,7%). En Europa los resultados tampoco son esperanzadores, el 11% de las trabajadoras y los trabajadores europeos ha sufrido agresiones verbales y un 5% informa de humillaciones y amenazas (Eurofound, 2012). En ambos casos, el sector más afectado por la agresión en el trabajo fue el Sector Servicios.

¿Por qué se producen estas conductas en el trabajo? ¿Cuáles son los motivos que llevan a una persona a discriminar a otra en el contexto laboral? Y, en concreto, ¿por qué las mujeres son el colectivo más afectado por estas conductas? Probablemente las respuestas a estas cuestiones incluyen varios factores y de naturaleza diferente. Una de las aproximaciones que pueden facilitar la explicación de estos comportamientos son los estereotipos de género.

En definitiva, el incivismo laboral puede ser ambiguo, pero sus efectos no. Hoy día representa una forma de discriminación laboral hacia las mujeres trabajadoras (Kabat-Farr y Cortina, 2012) y su percepción puede repercutir en el bienestar de las personas que conforman la organización (Ottinot, 2010). Conocer la complejidad de esta problemática llevará a implementar políticas de prevención en las organizaciones (Reio y Ghosh, 2009; Simmons, 2008) con el fin de adoptar modelos de trabajo saludables.

1. 3. Abuso verbal

Se ha estudiado el abuso verbal como una forma de agresión laboral dentro del marco teórico del conflicto interpersonal en el trabajo (Spector y Jex, 1998). Concretamente, el trabajo se centra en el conflicto relacionado con las interacciones de

abuso verbal que realizan jefes, compañeros y clientes en las organizaciones del Sector Servicios.

1. 3. 1. Conceptualización: Definición y características

Las conductas de abuso verbal comprenden el uso (gritos, insultos, amenazas, etc.) o desuso (silencios incómodos) del lenguaje. A diferencia de lo que sucede con el incivismo, el término *abuso verbal* no se refiere a un constructo específico con antecedentes y consecuentes propios, sino más bien son aspectos relacionados con su contextualización los que han llevado a utilizar el término: agresores internos y externos a la organización, relación con las ocupaciones laborales y manifestaciones. Por este motivo, en la literatura se pueden encontrar distintos términos que describen este tipo de conducta. En el caso de la presente tesis se utiliza el planteamiento del conflicto interpersonal en el trabajo (Spector y Jex, 1998).

Las relaciones laborales conflictivas caracterizadas por el abuso verbal suponen un foco estresor para el trabajador. Según los autores, se trata de “una situación organizacional que requiere una respuesta adaptativa” (Jex, 1998, p. 2). Partiendo de esta perspectiva, los autores diseñaron una escala para medir el conflicto interpersonal en el trabajo (Spector y Jex, 1998) cuyo estudio correlacionó altamente con quejas organizacionales, conflicto de rol, intenciones de abandono y reacciones afectivas.

Desde el punto de vista de la persona que realiza esta conducta agresiva, podemos observar que existen diferencias entre los agresores. Esta característica del abuso verbal tiene que ver con los *agresores internos* (miembros de la organización) y *externos* (personas que no forman parte de la organización pero que reciben el servicio que esta presta). Así, el abuso verbal puede ser ejercido por jefes de la organización, por compañeros y por clientes. Cada una de estas interacciones lleva implícita unas circunstancias contextuales que pueden marcar la forma de reproducir los comportamientos de abuso verbal.

Por otra parte, el abuso verbal es más frecuente en algunas *ocupaciones*. Por ejemplo, LeBlanc y Kelloway (2002) recopilaron una lista de veintidós factores relacionados abuso verbal y encontraron en las trece ocupaciones estudiadas que el

riesgo más alto de exposición a situaciones verbales agresivas lo tenían los policías y las enfermeras, respectivamente. Además, la revisión de estudios realizada por Watters (2010) pone de manifiesto que hay profesionales con mayor riesgo de experimentar este tipo de situaciones agresivas. Las ocupaciones del ámbito sanitario son las más afectadas por esta problemática laboral, especialmente la enfermería. Esta ocupación tiene dos características destacadas: requiere un trabajo emocional y es tradicionalmente desempeñada por mujeres.

Otra característica distintiva del abuso verbal es el *modo de manifestarse*. Esta conducta puede ser abierta (i.e., gritar a un compañero) o encubierta (i.e., omitir deliberadamente una respuesta), de forma que el abuso verbal puede ser ejercido de forma burda o puede adoptar formas sutiles de agresión, la forma dependerá de las características del agresor y del contexto. A continuación se desarrollan estas tres características más detalladamente.

Agresores internos y externos a la organización. Las manifestaciones de abuso verbal pueden adoptar distintas formas a través de un rango variado de conductas agresivas (insultos, gritos, amenazas, silencios incómodos, etc.). Discernir en qué contextos se presentan estas conductas resulta relevante para alcanzar un mayor conocimiento del problema y tomar posibles medidas de prevención. Para ello, es importante prestar atención a la procedencia y características del agresor.

Como señalan los autores, existen diferencias en las interacciones entre los clientes y el trabajador que ofrece el servicio; y entre los propios miembros de una organización (Grandey, Kern y Frone, 2007). Sin embargo y a pesar de la importancia que tiene el estudio del abuso verbal desde doble esta perspectiva, hasta el momento la mayoría de las investigaciones han centrado su atención en el abuso verbal ejercido por personas externas a la organización (clientes y pacientes).

En base a la calidad de las interacciones, la mayoría de las relaciones entre los clientes y empleados son anónimas y unidireccionales, donde las partes no esperan volver a interactuar en el futuro (Gutek, 1999). Sin embargo, en estas circunstancias los clientes tienen más control que los empleados para que se produzcan interacciones repetidas ya que son los clientes quienes pueden libremente cambiar de servicio (Ben-

Zur y Yagil, 2005). De hecho, en comparación con los miembros de la organización, los clientes tienen más elección para que sucedan futuras interacciones en comparación con los compañeros y supervisores de la organización. Según los autores estos factores explican la frecuencia y la respuesta al abuso verbal (Grandey y cols., 2007).

Por otro lado, las expectativas de estas interacciones pueden ser diferentes entre clientes y miembros de la organización. El cliente tiene una obligación no formal de expresarse con buenas maneras y mostrando un comportamiento agradable (Ben-Zur y Yagil, 2005), pero esto no siempre es así. Existe una “soberanía del cliente” que demanda ser tratado con cortesía y teniendo en cuenta sus derechos (Harris y Reynolds, 2003). Esto lleva al empleado a suprimir sus sentimientos de enfado hacia el cliente. En este sentido, el cliente acaba teniendo libertad para expresar enfado hacia el servicio ofrecido por el empleado, no produciéndose esta manifestación en sentido contrario.

Atendiendo a la frecuencia y los objetivos del abuso verbal, las investigaciones informan de una mayor frecuencia de abuso verbal ejercido por clientes, en comparación con jefes y compañeros de la organización (Grandey y cols., 2007). Además, es más probable que el abuso verbal ejercido por clientes sea más reactivo o más agresivo emocionalmente, basado en la insatisfacción con algunos aspectos del servicio (LeBlanc y Barling, 2005). Por el contrario, el abuso verbal ejercido por los miembros de la organización puede tener metas emocionales (i.e., demostrar o comunicar poder) o metas instrumentales (i.e., obtener recompensas) (LeBlanc y Barling, 2005).

Abuso verbal y ocupaciones laborales. Como hemos observado, las ocupaciones más comunes donde tiene lugar el abuso verbal es en aquellas que implican trabajo emocional. El abuso verbal puede ser más frecuente y estresante en este tipo de trabajo en comparación con otros. El trabajo emocional es “un constructo multidimensional que alude a la carga emocional, la valencia de la misma, su variedad y a su relación con el puesto de trabajo o con la cultura organizacional, así como con la efectividad del desempeño y el bienestar del/a trabajador/a” (Moreno-Jiménez, Gálvez-Herrer, Rodríguez-Carvajal y Garrosa-Hernández, 2010, p. 63).

Como los propios autores han manifestado, se trata de ocupaciones que llevan implícito un componente emocional. El trabajador que desempeña su trabajo en ocupaciones que requieren este elemento esencial se ve inmerso en un continuo proceso de interacción social y manejo emocional. De hecho, la persona que recibe el servicio evaluará la calidad de su trabajo en gran medida por el manejo de este componente emocional, por consiguiente, la satisfacción del cliente variará en función de esta evaluación.

Esto puede estar vinculado con las expectativas emocionales generadas en relación a algunas ocupaciones, de tal manera que las trabajadoras y los trabajadores de estas ocupaciones deberán esforzarse más para controlar las reacciones del abuso verbal del cliente. Incluso la percepción del daño recibido puede ser menor. Algunos autores hablan del “servicio con sonrisa”, que es mayor en trabajos con trabajo emocional (Brotheridge y Grandey, 2002; Diefendorff y Richard, 2003). El Sector Servicios es el que abarca mayor número de ocupaciones que requieren estas exigencias y en consecuencia, uno de los más afectados por el abuso verbal. En estas ocupaciones, la naturaleza de las interacciones con el cliente son una parte crítica del trabajo y es más probable que el cliente obtenga efectos deseables (i.e., compensación) de los actos de abuso verbal en comparación con otras ocupaciones (Harris y Reynolds, 2003).

Un ejemplo clásico de este tipo de ocupaciones es la enfermería. En este contexto de trabajo dominado principalmente por mujeres, las enfermeras están en contacto directo con el cliente (paciente) y las expectativas emocionales de las interacciones enfermera-paciente están pautadas en el contexto hospitalario. En esta ocupación, las enfermeras están expuestas diariamente a situaciones de estrés, entre ellas situaciones de abuso verbal. De hecho, la enfermería está considerada una ocupación laboral altamente estresante en comparación con otras profesiones (Sveinsdóttir, Biering y Ramel, 2006), con riesgos de sufrir violencia laboral y agresión verbal (Lanza, Zeiss y Rierdan, 2006). Por lo que las mujeres son víctimas directas de estas conductas.

Dada la frecuencia del abuso verbal en ciertos contextos laborales, hay expertos que muestran su interés por estudiar esta problemática en el ámbito sanitario. Este es el caso de Watters (2010), quien tras revisar los estudios realizados en este tema, propuso

una serie de medidas como tareas de detección y prevención de las situaciones agresivas en el trabajo sanitario (ver Figura 1.6).

Medidas de prevención en el ámbito sanitario
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer que el grupo que más abuso sufre en el ámbito sanitario son las enfermeras • Estar informado de que el abuso verbal perpetrado por pacientes, familiares o compañeros de trabajo puede ser el precursor de la violencia física • Informar con precisión de cualquier acto de agresión como vía esencial para frenar la proliferación de futuros actos de abuso • Ser un apoyo para el compañero que no quiere informar de los sucesos y hacerle comprender que la agresión no es la norma en el trabajo • Apoyar el uso de políticas organizacionales de prevención de la agresión laboral • Conocer las normas de las políticas preventivas de la organización y formar parte de su desarrollo y aplicación • Dialogar con los jefes sobre estas situaciones e informarles de forma apropiada cuando sucedan • Usar la seguridad del paciente como ejemplo para aplicarlo entre los miembros de la organización • Ser consciente de que la cultura organizacional que apoya la pérdida de responsabilidad fomenta el abuso verbal • Buscar la cooperación entre familiares y sanitarios para alcanzar la calidad en los cuidados del paciente, no permitir actos de intimidación

Figura 1. 6. Medidas para prevenir la agresión en las ocupaciones sanitarias (Watters, 2010)

Manifestaciones del abuso verbal. Teniendo en cuenta la diferencia en las interacciones cliente-empleado y empleado-empleado, las investigaciones encuentran mayor regulación emocional por parte de los empleados con los clientes, en comparación con la regulación emocional de los empleados hacia sus compañeros de la organización.

Un estudio de diario con trabajadores jóvenes demostró que es más probable que estén relacionados con el cliente los eventos laborales que inducen un fuerte sentimiento de enfado y que se falsee la expresión de estas emociones, en relación con los eventos conflictivos de supervisores y compañeros (Grandey, Tam y Brauburger, 2002). En esta misma línea, otros estudios han mostrado que las trabajadoras y los trabajadores enfadados minimizaban su ira con los compañeros de trabajo, mientras que esta ira era

completamente suprimida con el cliente; sin embargo, el cliente expresaba abiertamente su enfado con el empleado (Diefendorff y Richard, 2003).

En el caso de las ocupaciones con trabajo emocional, concretamente la enfermería, estas interacciones cobran gran relevancia ya que los “clientes” son pacientes del centro hospitalario con los que las enfermeras tienen que interactuar a diario en la mayoría de las ocasiones. Además, a esto hay que sumar la elevada frecuencia de las interacciones entre las propias enfermeras. Un estudio encontró que la respuesta de la mayoría de las enfermeras que habían sufrido situaciones de abuso verbal era adaptativa. Sin embargo, algunas enfermeras informaron de patrones de respuesta basados en el silencio y la pasividad, estrategias de afrontamiento negativas, comentarios fuera de la situación de abuso y quejas en el impacto que este abuso puede repercutir en su satisfacción laboral y bienestar (Rowe y Sherlock, 2005). Estas evidencias muestran la necesidad de abordar la problemática laboral de forma diaria, tal y como se realiza en esta tesis doctoral.

1. 3. 2. Modelos explicativos del abuso verbal

La investigación ha abordado el estudio del abuso verbal basándose en modelos explicativos de la agresión laboral, dado que el abuso verbal no se aborda como constructo individual (a diferencia del incivismo), sino como manifestación del conflicto interpersonal en el trabajo (Spector y Jex, 1998), hecho que constata la falta de claridad en el marco teórico de la agresión laboral. El modelo de Schat y Kelloway (2005) desarrolla los predictores, consecuentes y moderadores de la agresión en el trabajo, así pues el abuso verbal puede ser explicado por este modelo.

Se basa en el siguiente proceso de estrés laboral: (a) la ocurrencia de un estímulo ambiental aversivo hace que (b) la persona lo perciba y de una respuesta psicológica inmediata al estímulo, dando lugar a (c) consecuencias que pueden estar relacionadas con la salud individual (i.e., psicológicas y somáticas) y con el trabajo (i.e., actitudes y comportamientos laborales). En este caso, la conducta agresiva de abuso verbal que experimenta la persona representa el estresor. La reacción psicológica inmediata (i.e., miedo, ansiedad, percepción de vulnerabilidad, etc.) representa el estrés, y las consecuencias a medio y largo plazo representan la tensión psicológica (ver Figura 1.7).

Las razones por las que este modelo resulta adecuado para explicar la agresión laboral son variadas. Es un modelo ampliamente usado en la literatura de estrés laboral y relacionado con los eventos agresivos. Distingue entre los eventos agresivos y sus efectos. Además, ha sido adaptado a diferentes contextos que han ido incorporando los moderadores y los mediadores que incluye el modelo.

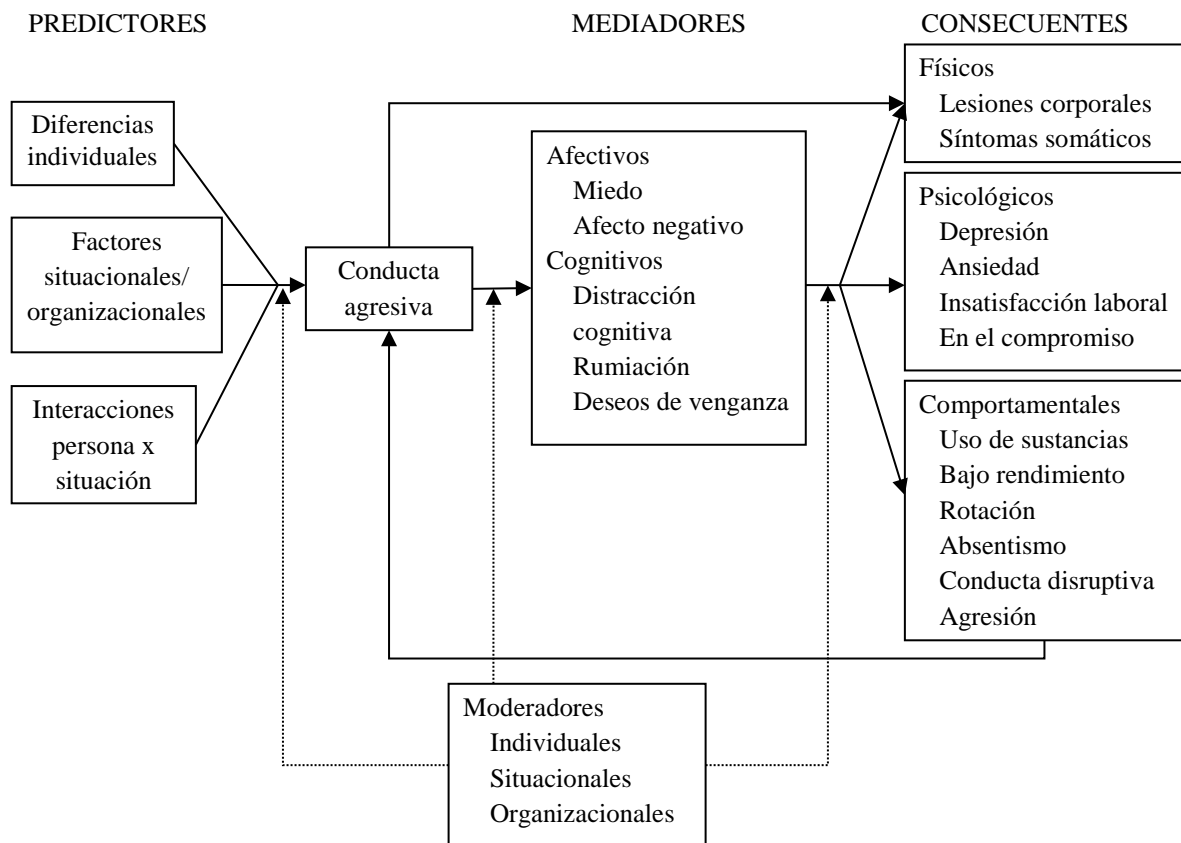


Figura 1. 7. Modelo explicativo de la agresión laboral (Schat y Kelloway, 2005)

Por otra parte, las teorías del poder social ayudan a entender la complejidad del abuso verbal. En general, estas teorías señalan la diferencia de poder entre las personas. De modo que la sociedad otorga mayor poder a ciertos individuos en función de normas y expectativas donde los estereotipos de género cobran especial relevancia. Al aplicar estas teorías al ámbito organizacional se observa cómo las trabajadoras y los trabajadores con menor poder social (i.e., mujeres en puestos más bajos) son más vulnerables a sufrir conductas de abuso (i.e., Çelik, Çelik, Ağırbaş y Uğurluoğlu, 2007; Marshall y Marshall, 2010; Mildorf, 2005).

Otro modelo teórico útil en la explicación del abuso verbal es el de Spector y Fox (2005). Los autores desarrollaron el Modelo Estresor-Emoción para explicar las conductas laborales contraproducentes y ha sido el modelo aplicado en diferentes investigaciones (Banks, Whelpley, Oh y Shin, 2012; Fida, 2011; Fox, Spector, Goh y Bruursema, 2007; Hauge, Skogstad y Einarsen, 2009; Luksyte, Spitzmueller y Maynard, 2011). Es un modelo de procesos que tiene su origen en el estresor organizacional y desencadena en la conducta laboral contraproducente.

Según este modelo, un trabajador o una trabajadora percibe/evalúa un estresor y le genera una respuesta emocional negativa que le conduce finalmente a actuar de forma contraproducente. En este modelo el control percibido y la personalidad juegan un papel moderador destacado en la percepción del estresor, la respuesta emocional y el comportamiento resultante (ver Figura 1.8). Podríamos pensar que este modelo tiene cierta reminiscencia con el efecto de espiral del incivismo laboral. En ambos casos la percepción de la conducta agresiva/estresor percibido es un punto de inflexión para experimentar afectividad negativa y reproducir el comportamiento agresivo.

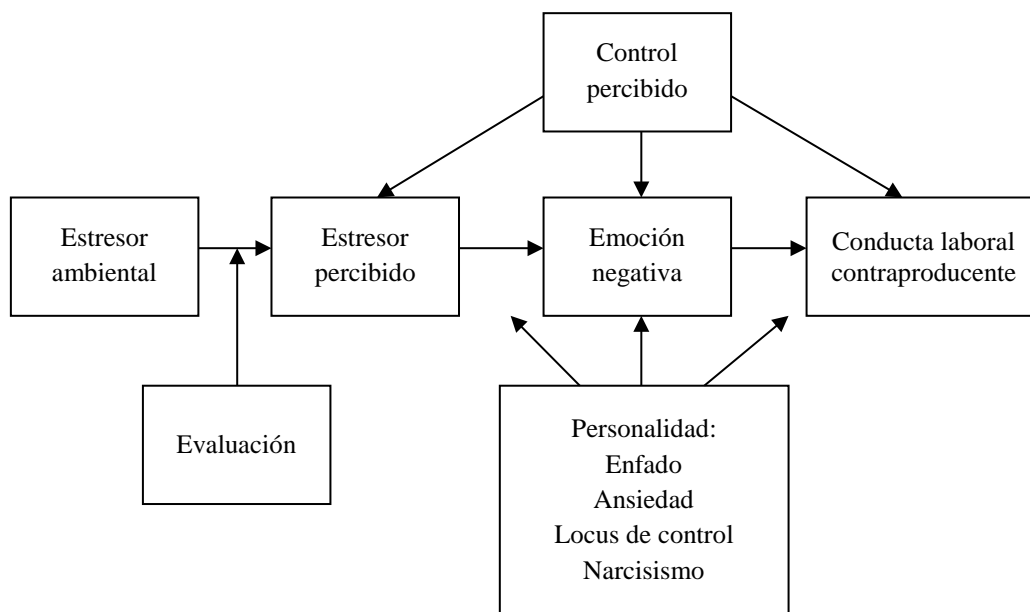


Figura 1. 8. Modelo Estresor-Emoción de la conducta laboral contraproducente (Spector y Fox, 2005)

Independientemente del modelo explicativo, lo que está claro es que la agresión laboral y en particular el abuso verbal tienen consecuencias negativas en el bienestar de

las trabajadoras y los trabajadores e incluso repercute negativamente en la organización. Por tanto, la presente tesis plantea el incivismo laboral y el abuso verbal como riesgos laborales psicosociales.

Tanto las agresiones de los supervisores como las de los compañeros están asociadas al estrés de los empleados (LeBlanc y Kelloway, 2002). La exposición a un excesivo estrés laboral está vinculada con el incremento de riesgos físicos y de salud mental, así como con el decremento de la habilidad para trabajar y la calidad de vida de los empleados (Meier, Semmer, Elfering y Jacobshagen, 2008). Explorar esta conducta agresiva supone aproximarse a las víctimas que la sufren de forma más frecuente, las mujeres trabajadoras del ámbito sanitario.

1. 3. 3. Género y abuso verbal

En general, las mujeres (60.4%) sufren más abuso verbal que los varones (39.6%) (Ayranci yenilmez, Balci y Kaptanoglu, 2006) y en algunos casos las mujeres víctimas de abuso verbal sufren un mayor riesgo de recurrir al abuso de sustancias (i.e., drogas) en comparación con sus compañeros que no han experimentado estas conductas (Oblitas y Caufield, 2007).

Actualmente ya existen investigaciones que han focalizado el estudio del abuso verbal de forma diferencial entre mujeres y varones. Por ejemplo, Brotheridge y Lee (2010) examinaron las reacciones a estas conductas de abuso encontrando patrones de respuesta diferentes en función del género del participante. Los varones mostraron estrategias de afrontamiento activas mientras que las mujeres pusieron en marcha mecanismos de afrontamiento pasivos. Por ello es importante conocer no solo las diferencias de género en relación a la frecuencia de la agresión, sino las estrategias de afrontamiento hacia estas conductas que en definitiva suponen una discriminación hacia la mujer.

Por tanto, el abuso verbal recibe actualmente la atención de los expertos que han comprobado cómo las mujeres trabajadoras representan un colectivo vulnerable a este tipo de conductas tóxicas en la organización en comparación con sus compañeros varones (Ferns y Meerabeau, 2008; Neuman, 2012). A pesar de que las investigaciones

que incluyen esta perspectiva de género apuntan resultados reveladores, es necesario continuar en esta línea para discernir cómo se generan estas conductas, en qué circunstancias se manifiestan y qué consecuencias concretas desencadenan en las víctimas.

1. 4. Consecuentes de la agresión laboral: Agotamiento emocional y estado afectivo

Tal y como indican los modelos explicativos de las formas de agresión laboral, las consecuencias de esta problemática laboral son variadas y afectan a distintos niveles, individual y organizacional. En la literatura se encuentran numerosas evidencias de sus efectos negativos, por ejemplo, las agresiones verbales de los clientes hacia los empleados pueden desencadenar *burnout* en las víctimas (i.e., Ben-Zur y Yagil, 2005). Además, las emociones negativas (i.e., miedo o el enfado) generadas por el abuso verbal de supervisores y compañeros es muy probable que acaben produciendo agotamiento emocional (Schat y Kelloway, 2000).

Este resultado es de gran importancia si tenemos en cuenta que el agotamiento emocional puede tener efectos perjudiciales para la organización, como la disminución del rendimiento laboral y el abandono de la organización (Grandey, Dickter y Sin, 2004) y para el bienestar de las y los empleados (Sonnentag, Kuttler y Fritz, 2010). A continuación se presentan el agotamiento emocional y el afecto negativo como consecuentes de la agresión laboral.

1. 4. 1. Agotamiento emocional

El agotamiento relacionado con el trabajo tiene lugar cuando las demandas laborales exceden la capacidad del/a trabajador/a para manejarlas. Este agotamiento originado por el trabajo es la consecuencia psicológica de la exposición prolongada al estrés laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), de modo que la exposición diaria a situaciones de trabajo agresivas puede desencadenar agotamiento emocional en las trabajadoras y los trabajadores. De hecho, algunas investigaciones han llegado a la conclusión de que el agotamiento emocional es una de las consecuencias de la agresión laboral (Grandey y cols., 2007).

Tradicionalmente el agotamiento emocional forma parte de las tres dimensiones que componen el síndrome de desgaste profesional o *burnout* (Maslach y Jackson, 1981; Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Más aun, ha sido considerado la dimensión central del desgaste, en el origen y desarrollo del síndrome y como factor desencadenante de las consecuencias (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001; Halbesleben, Zellars, Carlson, Perrewé y Rotondo, 2010; Sonnentag y cols., 2010).

Cuando se habla de agotamiento emocional en tanto dimensión del desgaste profesional se hace referencia a un estado crónico de cansancio físico y emocional (Wright y Cropanzano, 1998). Una persona trabajadora que siente agotamiento emocional va a informar que se siente exhausta, abrumada y sin poder dar más de sí misma (Maslach y cols., 1996).

Algunos autores informan de que “el agotamiento emocional se asemeja a las reacciones de estrés tradicionales que se estudian en la investigación del estrés laboral, tales como la fatiga, la depresión relacionada con el trabajo, los trastornos psicosomáticos y la ansiedad” (Demerouti y cols., 2001, p. 499).

Una de las aproximaciones más importantes en el estudio del estrés es la de Lazarus y Folkman (1984). Los autores enfatizan la importancia de la interpretación que hace la víctima de agresión laboral. Una persona expuesta a estos estresores laborales puede interpretar estas situaciones como una amenaza o puede sentir que otra persona puede hacerle daño. Este tipo de interpretaciones suelen ir acompañadas de emociones negativas (i.e., miedo o enfado) y la activación fisiológica correspondiente, haciendo que la persona entre en un estado de agotamiento emocional (Schat y Kelloway, 2000).

Otro planteamiento desde el cual se ha abordado el estudio del agotamiento ha sido el propuesto por Shirom (Shirom, 1989; 2003). Se plantea el *burnout* en relación a los sentimientos de agotamiento físico, emocional y cognitivo producidos en el trabajo. Se hace hincapié en el agotamiento de los recursos energéticos de la trabajadora y el trabajador como resultado de su exposición crónica al trabajo. Shirom (1989) se basa en la Teoría de Conservación de Recursos (COR) de Hobfoll (1989), la cual propone que las personas tienen una tendencia central o una motivación básica para obtener, retener y proteger los recursos que consideran valiosos. En este sentido, habría recursos de

naturaleza diferente: materiales, sociales y energéticos. El planteamiento de Shirom está relacionado con el mantenimiento de los recursos energéticos. Según la teoría de Hobfoll (1989), los recursos que tiene una persona existen como conjunto o sistema y la pérdida de alguno de ellos supone la pérdida de otros, en una relación que es interactiva (Hobfoll y Shirom, 2000), por lo tanto esto mismo ocurre también con los recursos energéticos, desencadenando el agotamiento.

También el modelo de Demandas-Recursos Laborales (*JD-R model*) (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti y cols., 2001) proporciona una aproximación teórica pertinente para explicar el agotamiento emocional (ver Figura 1.9). De hecho, recientes investigaciones basan los procesos del agotamiento emocional desde esta perspectiva teórica (i.e., Li, Jiang, Yao y Li, 2013).

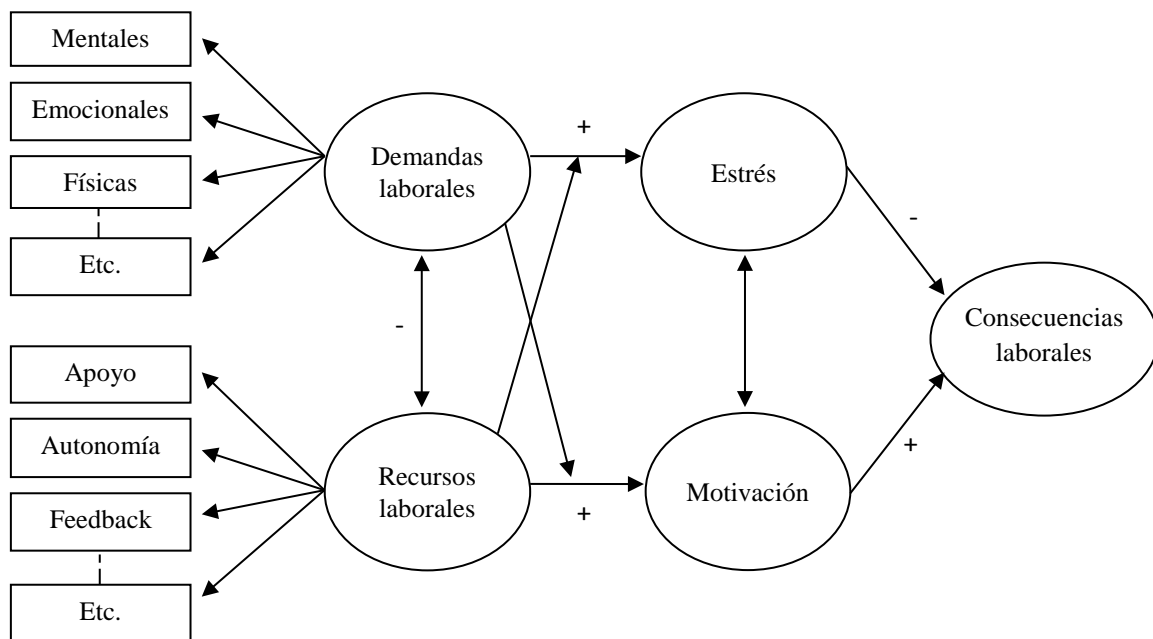


Figura 1. 9. El modelo de Demandas-Recursos Laborales (Demerouti y Bakker, 2007)

Según este modelo, el estrés se manifiesta cuando los recursos laborales son escasos o cuando las demandas del trabajo son excesivas. Existe un doble proceso psicológico para explicar la relación entre el estrés y la motivación. Por un lado, los recursos mentales y físicos de las trabajadoras y los trabajadores se ven afectados por un deterioro de la salud, un mal diseño del puesto de trabajo o por un estado crónico de demandas laborales. Estos factores disminuyen la energía (i.e., estado de agotamiento) y

desencadenan problemas de salud. El segundo proceso hace énfasis en la motivación y asume que los recursos laborales tienen un potencial motivacional y conducen a la persona hacia un elevado compromiso con el trabajo, un bajo cinismo y un excelente rendimiento. Los autores proponen que los recursos laborales pueden amortiguar el efecto que tienen las demandas laborales sobre el estrés, incluso, influyen en la motivación o el compromiso laboral cuando las demandas laborales son elevadas (Bakker y Demerouti, 2007).

1. 4. 2. Estado afectivo

La agresión laboral también tiene consecuencias negativas en el estado afectivo de las trabajadoras y los trabajadores. La presente tesis se centra en abordar sus consecuencias afectivas desde el planteamiento del afecto positivo y el afecto negativo como estados independientes (Watson y Tellegen, 1985).

A partir de la década de los años ochenta, el afecto ha sido clásicamente desarrollado Watson y colaboradores (Watson, Clark y Tellegen, 1984; Watson y Tellegen, 1985) para referirse a dos estados afectivos independientes. Por un lado, aquellas personas que experimentan afecto positivo se sienten entusiastas, activas, alerta, tienen altos niveles de energía y concentración y se sienten agradablemente comprometidas con aquello que hacen. Por el contrario, las personas que tienen un bajo nivel de afecto positivo se sienten tristes y aletargadas.

Por otro lado, el afecto negativo refleja una dimensión subjetiva general de distrés y de compromiso desagradable. Las personas que experimentan afecto negativo tienen un estado de ánimo aversivo, que incluye enfado, disgusto, miedo y nerviosismo. Estas personas se sienten con poca energía. Ambos estados reflejan la experiencia individual de emoción, ya sea de valencia positiva o negativa. Por este motivo, explorar las experiencias vividas diariamente (i.e., experiencias laborales) puede proporcionar conocimiento de los procesos independientes que subyacen el bienestar emocional de las personas.

Estudiar el efecto concreto de una situación puntual, como puede ser una situación de agresión laboral, sería particularmente interesante para conocer su

repercusión en el afecto negativo, ya que este estado afectivo parece afectar solo al final de un período corto de tiempo. En palabras de Watson (2000): “los estados de ánimo negativos permanecen en niveles relativamente bajos, niveles basales durante la mayor parte de la vida diaria... Sin embargo, cuando las personas se enfrentan a una amenaza o crisis, el individuo experimenta un aumento repentino y agudo en el estado de ánimo negativo que está diseñado para ayudarlo a resolver la crisis... Después de la crisis, el estado de ánimo negativo vuelve rápidamente a su nivel basal” (Watson, 2000; pp. 81-82).

El problema aparece cuando esa situación de amenaza o crisis se cronifica en el tiempo, como puede suceder con la agresión laboral vivida diariamente. El afecto negativo ha sido considerado también como un rasgo más general de distrés somatopsíquico que justificaría las elevadas correlaciones positivas con el estrés (i.e., sucesos vitales y estrés diario) y las quejas somáticas (Watson, 1988). Sin embargo, el afecto positivo se ha relacionado con mayor participación social, sucesos placenteros y la frecuencia de ejercicio físico (Clark y Watson, 1988). En esta línea, los estudios parecen indicar que los procesos implicados en el bienestar emocional de las personas son diferentes para el afecto positivo y el afecto negativo.

Debido al interés que generó el conocimiento sobre la dimensionalidad del afecto (i.e., Feldman, Barrett y Russell, 1998; Schmukle, Egloff y Burns, 2002), una variedad de planteamientos teóricos se centraron en la siguiente controversia: ¿el afecto positivo y negativo son dimensiones relacionadas o independientes?

Watson y Tellegen (1985) confirmaron el modelo bifactorial del afecto. Afecto positivo y afecto negativo no representaban dimensiones con alta correlación negativa entre sí, sino que más bien constituían dimensiones independientes del afecto que no estaban correlacionadas. Dadas las evidencias sobre el supuesto de independencia entre ambos estados afectivos, el propio autor elaboró un instrumento de medida, el “Positive and Negative Affect Schedule” (PANAS) (Watson y cols., 1988).

El PANAS es una de las medidas del afecto más utilizadas con excelentes propiedades psicométricas en muestras de diferentes culturas. Por ejemplo, se ha aplicado en distintos tipos de muestras norteamericanas y en culturas como la japonesa

(Watson, Clark y Tellegen, 1988), la rusa (Balatsky y Diener, 1993) y la israelí (Alamagor y Ben-Porath, 1989), encontrando para todas ellas buenos resultados. Esto parece indicar que la bidimensionalidad del afecto medida con el PANAS parece ser una estructura consistente independientemente de la cultura y el tipo de país en el que se evalúe. En la tesis se utiliza este instrumento de medida para evaluar la muestra española.

1. 4. 3. Género y consecuencias de la agresión laboral

La Directiva Marco 89/391 /ECC, establece la necesidad de atender a los grupos de trabajadores especialmente sensibles a los riesgos laborales y uno de estos grupos lo forman las mujeres.

Teniendo en cuenta las diferencias laborales por género, las mujeres trabajadoras con una elevada sobrecarga laboral sufren más agotamiento emocional y afecto negativo que los varones en las mismas circunstancias. Sin embargo, cuando la carga de trabajo es menor a la deseada, son los varones los que experimentan mayores niveles (Rubino, Volpone y Avery, 2013). Esta diferencia en la manifestación del agotamiento también se refleja en otros estudios. Por ejemplo, Helkavaara, Saastamoinen y Lahelma (2011) encontraron diferencias de género en la relación entre el entorno psicosocial en el trabajo (control laboral, justicia organizacional y acoso) y el agotamiento emocional.

Por otra parte, los efectos perjudiciales del agotamiento emocional son más que conocidos. La literatura ha mostrado evidencias en las consecuencias para las personas trabajadoras y la organización, como por ejemplo la insatisfacción vital y laboral, el absentismo y la rotación (Grandey y cols., 2004; Karatepe, 2011). Entre sus efectos adversos se encuentran también los problemas relacionados con la salud física y psicológica como la hipertensión, la ansiedad crónica o la depresión (Bültmann y cols., 2005). Sin embargo, a pesar de que las consecuencias del agotamiento en la salud y el bienestar han sido ampliamente abordadas, apenas se han estudiado estos efectos por separado para varones y mujeres. Actualmente y con el apoyo de las recientes investigaciones, comienzan a realizarse estudios que cada vez más consideran esta necesaria perspectiva (Ryan y Branscombe, 2013).

2. Conciliación: Interacción Familia-Trabajo

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Laboral (EU-OSHA, 2007) incluye entre los riesgos laborales psicosociales emergentes el conflicto trabajo-familia. El mercado laboral cambia a un ritmo vertiginoso y con él las dinámicas laborales y familiares se ven sometidas a condiciones de trabajo pensadas para el beneficio de la organización, en muchos casos sin reparar en la salud de las personas trabajadoras.

La incorporación de la mujer al trabajo ha supuesto su ocupación en todos los puestos de trabajo en sus diferentes niveles (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Carvajal, 2013), sin embargo el reparto de responsabilidades no se ha aplicado de forma equitativa. Este cambio actual ha dado lugar al desempeño de roles de género diferentes para la mujer, quien además de seguir asumiendo responsabilidades en el ámbito personal se ocupa también de las obligaciones laborales (Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, 2010; Instituto de la Mujer, 2005).

La literatura ha mostrado en repetidas ocasiones los efectos perjudiciales que puede tener una inadecuada gestión en la interrelación entre el dominio laboral y familiar (Lapierre y Allen, 2006; Livingston y Judge, 2008) en aspectos individuales como el bienestar (Moreno-Jiménez y cols., 2009), el absentismo en las mujeres empleadas (Demerouti, Bouwman y Sanz-Vergel, 2011) y la energía diaria de las trabajadoras y los trabajadores (Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez y Mayo, 2010).

Hasta hace poco, la mayoría de los estudios se ha centrado en los procesos de conflicto entre ambos dominios. Es importante conocer los aspectos conflictivos en la interacción de la familia y el trabajo con el fin de buscar un equilibrio entre ambos. Sin embargo, igual de importante es conocer los efectos positivos de esta interacción e incluso las variables moderadoras que intervienen en el bienestar de la persona con el fin de adaptar las políticas organizacionales en beneficio de las trabajadoras y los trabajadores. En la tesis se estudia el conflicto en la interacción familia-trabajo como un riesgo laboral psicosocial que puede repercutir negativamente en el bienestar

emocional diario, y la facilitación entre ambos dominios como un factor promotor del bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores.

2. 1. Conceptualización: Definición y características

Desde que Greenhaus y Beutell (1985) definieron el término *conflicto trabajo-familia* un gran número de estudios ha abordado la interacción entre ambos dominios. Los autores lo consideraron “una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan del trabajo y las presiones familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto” (Greenhaus y Beutell, 1985, p.77). Posteriormente se han propuesto otros términos como el de *interferencia trabajo-familia* (Frone, 2003) con algunas diferencias. Sin embargo hoy día se sigue utilizando la definición de Greenhaus y Beutell (1985) que mantiene la idea de incompatibilidad entre ambos dominios en relación bidireccional.

Sin embargo, examinar la relación bidireccional entre los dos dominios y la valencia de sus relaciones ha dado lugar al enfoque de la conciliación como factor que puede desencadenar efectos saludables para la persona y su desempeño laboral (Friedman y Greenhaus, 2000; Grzywacz y Marks, 2000). De hecho, los investigadores hablan de “positive spillover” para referirse a los efectos positivos que se transfieren de un dominio a otro (Bakker y Demerouti, 2013; Wayne, Musisca y Fleeson, 2004).

De acuerdo con esto, podemos encontrarnos diversos términos resultantes de la combinación de dos aspectos fundamentales: (a) la dirección de los efectos de un dominio hacia otro (trabajo-familia y familia-trabajo) y (b) la valencia de estos efectos (negativos o positivos). Por consiguiente, se hace referencia al *conflicto trabajo-familia* cuando los factores del dominio del trabajo afectan de forma negativa al dominio familiar y, de forma inversa, la *facilitación trabajo-familia* se refiere al efecto positivo que tiene el dominio laboral en el dominio familiar.

Atendiendo a la dirección del dominio familiar hacia el dominio laboral, se habla de *conflicto familia-trabajo* cuando los asuntos relacionados con la familia afectan negativamente al trabajo; mientras que la *facilitación familia-trabajo* viene dada cuando los efectos del dominio familiar hacia el dominio laboral son positivos. El presente

trabajo está centrado en estudiar los efectos positivos y negativos del dominio de la familia hacia el dominio del trabajo: facilitación familia-trabajo y conflicto familia-trabajo, ya que la investigación ha mostrado que el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo es diferente (Amstad, Meier, Fasel, Elfering y Semmer, 2011) y sus relaciones positivas podrían serlo también.

2. 2. Modelos explicativos de la conciliación

Como se ha mencionado, la investigación sobre la interacción entre ambos dominios ha experimentado un amplio desarrollo teórico para explicar los efectos del dominio del trabajo y la familia. Las teorías clásicas que explican esta interacción son: la Teoría de las Barreras, la Teoría de los Sistemas Ecológicos y la Teoría del Tol. También la Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989) ha sido aplicada posteriormente.

La Teoría de las Barreras (*Border Theory*) (Ashforth, Kreiner y Fugate, 2000; Clark, 2000) basa su argumento en la idea de que las personas cumplen roles distintos en cada dominio de la vida y estos dominios están separados por barreras físicas, temporales y psicológicas. Así, la flexibilidad y permeabilidad de las barreras que separan estos dominios afecta a la integración y conflicto entre ellos. De modo que las barreras flexibles y permeables conducen a la facilitación entre el dominio del trabajo y la familia. Por el contrario, barreras estáticas dan lugar al conflicto entre los dominios.

La Teoría de los Sistemas Ecológicos (*Ecological Systems Theory*) (Bronfenbrenner, 2005) se basa en la interacción entre las características personales y del entorno. La teoría hace referencia a un entorno compuesto por cuatro sistemas jerárquicos: micro, meso, exo y macrosistema, de menor a mayor respectivamente. Cada sistema establece distintas relaciones, siendo el microsistema el más cercano a la persona que está en contacto directo con el microsistema de la familia y el trabajo. Así pues, la interrelación positiva o negativa entre ambos microsistemas definirá la transferencia entre ambos dominios.

La Teoría del Rol (*Role Theory*) (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, 1964) propone que las personas desempeñan distintos roles en la sociedad y cada uno de

ellos tiene asociado unas expectativas correspondientes a cada rol. Cuando la persona ha de realizar múltiples roles de forma simultánea, las expectativas vinculadas a cada uno de esos roles se incrementan y es muy probable que se desencadene el conflicto al no poder cumplir todas las expectativas. A partir de esta teoría, Greenhaus y Beutell (1985) propusieron tres fuentes de conflicto entre el trabajo y la familia:

1. Basado en el tiempo: el tiempo invertido en el desempeño de un rol (i.e., trabajar fuera del horario laboral) interfiere en el tiempo para dedicarle al resto de roles (i.e., dedicar tiempo a los hijos)

2. Basado en la tensión: la irritación y tensión derivadas del desempeño de un rol (i.e., enfado en el trabajo) se transfiere al desempeño del resto de los roles (i.e., malestar en casa)

3. Basado en la conducta: las conductas para desempeñar un rol (i.e., jefa mujer estable emocionalmente) son incompatibles con las que se desempeñan en el resto de los roles (i.e., madre que expresa las emociones hacia sus hijos)

Posteriormente, estos mismos autores se centraron más en la energía como mecanismo explicativo del conflicto entre ambos dominios. Así, la energía invertida en el desempeño de un rol (i.e., mujer trabajadora) resta la energía para desempeñar el otro rol (i.e., madre) (Greenhaus, Allen y Spector, 2006).

No obstante, estos modelos teóricos han sido aplicados en su mayoría en la dirección del trabajo a la familia, aunque también pueden ser aplicados en la dirección contraria. De hecho, actualmente los expertos comienzan a desarrollar modelos explicativos concretos en la transferencia del dominio familiar al dominio laboral. Este es el caso del modelo de Powell y Greenhaus (2012). Los autores se basan en la interacción familia-trabajo para hacer hincapié en los procesos cognitivos implicados en la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el trabajo.

El marco teórico en el que examinan estos procesos considera que el dominio familiar afecta a la toma de decisiones del dominio laboral. Básicamente, el planteamiento asume que los procesos cognitivos implicados en la toma de decisiones sobre asuntos del dominio laboral tienen en cuenta los factores familiares y estos

influyen en el progreso de las sucesivas etapas que desencadenan en la decisión laboral tomada (ver Figura 1.10).

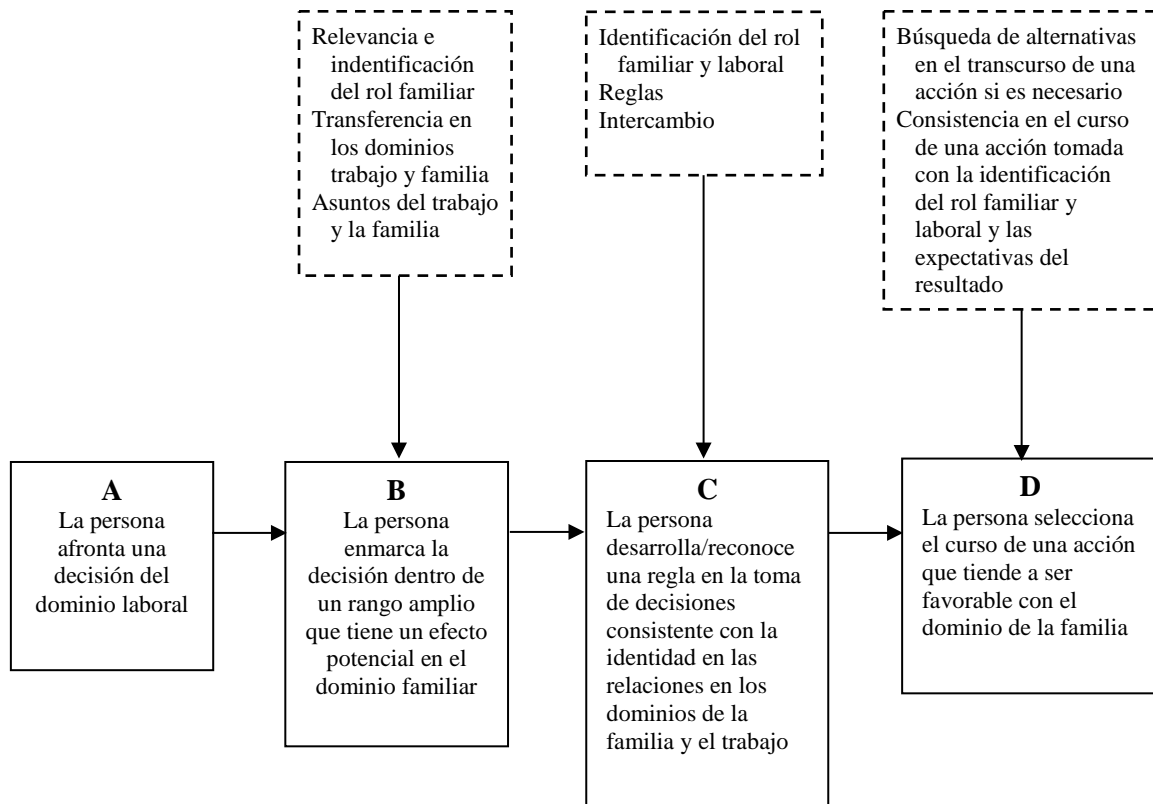


Figura 1. 10. Proceso mediante el cual los aspectos de la familia influyen en la toma de decisiones en el dominio del trabajo (Powell y Greenhaus, 2012)

En la etapa inicial, la persona que afronta la necesidad de tomar una decisión del dominio del trabajo (A) enmarca los efectos potenciales que esta decisión puede desencadenar en el dominio familiar (B). Seguidamente, reflexiona y desarrolla una decisión consistente con su identidad laboral y familiar (i.e., cómo se ven en el trabajo, cómo son, cómo actúan, cuáles son sus valores, etc.) (C). Finalmente, la persona aplica sus reflexiones para tomar una decisión que implica consecuencias favorables tanto para el dominio de la familia como para el dominio de trabajo (D). Por su parte, en este proceso aparecerán una serie de factores familiares y laborales que afectan a la toma de decisiones desde la etapa A hasta su consecución en la etapa D.

El origen de este modelo proviene de la revisión que Powell y Greenhaus (2010) realizaron de la evidencia empírica y teórica sobre la interacción familia-trabajo (ver Tabla 1.2). Concretamente, los autores revisaron la literatura que conecta las relaciones

entre el sexo de la persona y los tres tipos de toma de decisiones del dominio del trabajo: comenzar a trabajar, dedicar tiempo al trabajo y abandonar el trabajo. De la revisión obtuvieron dos conclusiones:

1. Los factores del dominio de la familia median los efectos del sexo en las decisiones del dominio del trabajo.
2. El sexo modera las relaciones entre los factores del dominio de la familia y las decisiones del dominio del trabajo.

Tabla 1. 2. *Revisión de estudios sobre la influencia de los factores familiares en la toma de decisiones del trabajo y su relación con el sexo de la pareja (Powell y Greenhaus, 2010)*

Decisión de comenzar a trabajar (<i>a role entry decision</i>)		Decisión de dedicar tiempo al trabajo (Nº horas) (<i>a role participation decision</i>)	
<i>Historia familiar</i>			
Padres con empleo autónomo (+)	Gartner (1985) Bowen y Hisrich (1986) Hisrich y Brush (1986) White, Thornhill y Hampson (2007)	Padres adictos al trabajo (+)	Ng, Sorenseny Feldman (2007)
Apoyo parental (+)	Bowen y Hisrich (1986)	Familia con infancia disfuncional (+)	Ng et al. (2007)
Educación autoritaria (+)	Schmitt-Rodermund (2004)		
Apoyo financiero de la familia (+)	Greenhaus y Powell (2006)		
<i>Estructura familiar</i>			
Estar casado (+ m; no h)	D. Carr (1996)	Estar casado (-)	Feldman (2002) (-) Corrigall y Konrad (2006) (- m; + h)
Tener hijos pequeños en casa (+ m; no h)	Boden (1996) Boden (1999) D. Carr (1996) Caputo y Dolinsky (1998) Heilman y Chen (2003)	Tener niños en casa	Feldman (2002) (-) Humbert y Lewis (2008) (-) Ng y Feldman (2008) (-) Jacobs y Gerson (2001) (- m; + h) Corrigall y Konrad (2006) (- m; + h)
Tener una esposa con empleo autónomo (+)	Caputo y Dolinsky (1998) Bruce (1999) Brown, Farrelly Sessions (2006)	Número de niños en casa (- m; no h)	Maume (2006)
Ingresos del trabajo autónomo de la pareja (mayores para las mujeres) (+)	Caputo y Dolinsky (1998)	Ser padre/madre soltero/a (mayor para las mujeres) (+)	Heymann, Earle y Hanchate (2004)
		Responsabilidad de los ingresos de la familia (menor para las mujeres) (+)	Feldman (2002) Major, Klein y Ehrhart (2002) Corrigall y Konrad (2006)
		Horas que trabaja la pareja (mayor para las mujeres) (- m; + h)	Maume (2006)
		Empleo profesional de la pareja (- m; + h)	

Tabla 1. 2. *Revisión de estudios sobre la influencia de los factores familiares en la toma de decisiones del trabajo y su relación con el sexo de la pareja (Powell y Greenhaus, 2010)(continuación)*

Decisión de comenzar a trabajar (<i>a role entry decision</i>)		Decisión de dedicar tiempo al trabajo (Nº horas) (<i>a role participation decision</i>)	
<i>Demandas y responsabilidades familiares</i>			
		Horas dedicadas a los niños (-)	Humbert y Lewis (2008)
		Horas dedicadas a las tareas del hogar (mayor para las mujeres) (-)	Shelton y John (1996) Corrigall y Konrad (2006) Ng y Feldman (2008)
		Ser el cuidador de los niños (mayor para las mujeres) (-)	Humbert y Lewis (2008)
		Presión del tiempo de la pareja (+)	Roxburgh (2006)
		Presión del tiempo de los padres (+)	Roxburgh (2006)
<i>Apoyo familiar</i>			
Proporción de miembros de la familia con contactos sociales (mayor para las mujeres) (-)	Renzulli, Aldrich y Moody (2000)	Horas que la pareja dedica a las tareas de la casa (mayor para las mujeres) (+ m; no h)	Shelton y John (1996)
Prioridad que otorga la pareja al desarrollo del otro en un negocio propio (menor para las mujeres) (+)	Jennings y McDougald (2007)	Dedicación de la pareja al cuidado de los niños (menor para las mujeres) (+)	Humbert y Lewis (2008)
Apoyo de la pareja o familia (+)	Bowen y Hisrich (1986) Hisrich y Brush (1986) Baron (2002) Jennings y McDougald (2007)	Ayuda doméstica o de una niñera (mayor para las mujeres) (+ m; no h)	Humbert y Lewis (2008)
		Servicio privado para el cuidado de los niños (mayor para las mujeres) (-)	Humbert y Lewis (2008)
Decisión de abandonar el trabajo (<i>a role exit decision</i>)			
<i>Estructura familiar</i>			
Estar casado (-)		Mobley, Griffeth, Hand y Meglino (1979) Cotton y Tuttle (1986)	

Tabla 1. 2. *Revisión de estudios sobre la influencia de los factores familiares en la toma de decisiones del trabajo y su relación con el sexo de la pareja (Powell y Greenhaus, 2010)(continuación)*

Decisión de abandonar el trabajo (<i>a role exit decision</i>)	
<i>Estructura familiar</i>	
Número de niños en casa (-)	Mobley et al. (1979) Cotton y Tuttle (1986) Stroh, Brett y Reilly (1996)
<i>Demandas y responsabilidades familiares</i>	
Responsabilidades familiares (mayores para las mujeres) (> + m)	Sicherman (1996)
Enfermedades familiares (> + m)	Sicherman (1996)
Expectativas de los miembros de la familia si se abandona el trabajo (+)	Hom, Katerberg y Hulin (1979) Prestholdt, Lane y Mathews (1987) Maertz y Griffeth (2004)
Cambio de residencia (> + m)	Sicherman (1996)
Reubicación laboral de la pareja (+ m)	Rosin y Korabik (1990)
<i>Apoyo familiar</i>	
Uso del centro infantil (-)	
Acceso a programas de apoyo a la familia (-)	Milkovich y Gomez (1976)
Acceso a la asistencia en el cuidado de mayores (-)	Grover y Crooker (1995)
Acceso centro infantil (-)	Denton, Love y Slate (1990)
Acceso al horario flexible de trabajo (-)	Youngblood y Chambers- Clark (1984)
Apoyo del jefe en la necesidades familiares (-)	Batt y Valcour (2003)
Anticipar el permiso de usencia (mayor para las mujeres) (-)	Batt y Valcour (2003) Lyness y Judiesch (2001)
<p><i>Nota.</i> Dirección de la relación: (+) = positiva; (-) negativa; (+ m) = positiva para mujeres, no se ha estudiado en hombres; (+ m; no h) = positiva para la mujer y sin relación para el hombre; (- m; no h) = negativa para la mujer y sin relación para el hombre; (- m; + h) = negativa para la mujer y positiva para el hombre; (> + m) = más positiva para mujeres que hombre</p>	

2. 3. Género, familia y trabajo

Los roles y estereotipos de género aprendidos en la infancia y reforzados socialmente durante la edad adulta potencian las diferencias en las tareas típicamente masculinas y femeninas en función del género (Lippa, 2005; Roese y Sherman, 2007). Las expectativas son diferentes para ambos sexos. Se espera que el varón ocupe el dominio del trabajo al tener “rasgos” como la agresividad, la capacidad en la toma de decisiones y la independencia, que son considerados más importantes en el ámbito laboral. Mientras que la mujer, tradicionalmente vinculada con características como la compasión y la sensibilidad hacia las necesidades de los otros, habrá de desempeñar las tareas típicas del dominio de la familia (Kite, Deaux y Haines, 2008).

Las diferencias entre mujeres y varones se hacen explícitas en los estudios actuales. Por ejemplo, se ha observado que el apoyo familiar es un mediador para las mujeres mientras que para los varones lo es el apoyo del jefe (Blanch y Aluja, 2012). Los resultados sugieren asignación de roles diferentes a pesar de que tanto mujeres como varones desempeñan su rol en el dominio laboral. Todavía las mujeres predominan en el dominio familiar, además de encargarse de sus responsabilidades en el dominio laboral.

¿Es el dominio familiar un asunto exclusivamente de mujeres? Hoy día, ¿son únicamente los varones los encargados de desempeñar un rol acorde con las expectativas del dominio laboral? Los procesos de cambio social y el actual desempeño laboral tanto de mujeres como de varones hacen que el manejo de la interacción familia-trabajo sea una cuestión merecedora de estudio. Actualmente, parece que el desempeño en ambos dominios está cada vez más equilibrado. Sin embargo, al explorar estas relaciones desde la perspectiva de género encontramos evidencias que muestran la desigualdad entre mujeres y varones, lo que conduce a aplicar medidas de educación psicoeducativas a diferentes niveles.

3. Factores Protectores y Promotores de la Salud Laboral: Recuperación y Sentido de la Vida

El estudio de la salud laboral requiere de un marco amplio que integre no solo los riesgos laborales psicosociales, sino también factores positivos que ayuden a entender la complejidad de las personas en el desarrollo profesional y el bienestar. A continuación se presentan dos variables positivas con un creciente auge en la literatura.

3. 1. Recuperación del estrés laboral

La recuperación del estrés laboral es un indicador de salud y bienestar personal (de Croon, Sluiter, Blonk, Broersen y Frings-Dresen, 2004). Las personas que llevan a cabo actividades que les permiten dejar a un lado el estrés derivado del trabajo se enfrentan de forma más positiva a su jornada laboral al día siguiente (ten Brummelhuis y Bakker, 2012). Tener una buena recuperación también está relacionado con un mejor rendimiento laboral (Binnewies, Sonnentag y Mojza, 2009; Fritz y Sonnentag, 2006; Sonnentag y Bayer, 2005). Estos estudios son solo varios ejemplos que muestran los efectos beneficiosos de la recuperación en la salud de las trabajadoras y los trabajadores.

Recientemente, el estudio de la recuperación del estrés laboral se ha convertido en el foco de atención de los investigadores en el ámbito de la Psicología de la salud laboral. El surgimiento de este enfoque ha dado lugar a numerosas investigaciones realizadas con distintas metodologías. Sin embargo, a pesar de los estudios realizados, el conocimiento de la recuperación del estrés se encuentra todavía en una fase inicial.

3. 1. 1. Conceptualización: Definición y conceptos relacionados

Meijman y Mulder (1998) se refieren a la recuperación como un proceso a través del cual los sistemas funcionales individuales activados durante una experiencia estresante regresan a sus niveles de pre-estrés. Por tanto, los procesos de recuperación son opuestos a los procesos de tensión. La recuperación es un mecanismo que restablece los sistemas psicofisiológicos llevándolos a su línea base después de una situación estresante.

Partiendo de este planteamiento, la recuperación se ha relacionado frecuentemente con otros conceptos similares, pero estrictamente diferentes (ver Figura 1.11). Por un lado, Geurts y Sonnentag (2006) tratan la recuperación como un “proceso de relajación psicofisiológica tras la exposición a una situación estresante que requiere un esfuerzo” (Geurts y Sonnentag, 2006, p.485). La característica de *proceso* en el concepto de recuperación toma el papel protagonista en la definición de estas autoras. De hecho, más tarde Sonnentag (Sonnentag y Fritz, 2007) elaboró un instrumento de medida para evaluar las cuatro experiencias de recuperación que se asocian con mayores niveles de bienestar psicológico: (a) desconexión del trabajo, (b) relajación, (c) actividades enriquecedoras o de reto y (d) control del tiempo libre.

Por otro lado, la *fatiga* se ha asociado con la recuperación, en este caso como un término resultante de la falta de recuperación. Mientras que la recuperación restaura los procesos psicofisiológicos para equilibrar los recursos, la fatiga es la consecuencia de mantener activos los recursos que se ponen en marcha ante una actividad demandante sin que la persona tenga posibilidad de recuperarse (Sonnentag y Zijlstra, 2006).

Otro concepto relacionado es la *necesidad de recuperación* (Sluiter, Frings-Dresen, van der Beek y Meijman, 2001). Es la urgencia que siente la persona por hacer un descanso de las demandas a las que hace frente, en el caso de las trabajadoras y los trabajadores, la necesidad viene dada cuando el trabajador siente que necesita tomarse un descanso de las excesivas demandas laborales. Este concepto pone de manifiesto la importancia que tienen los procesos de recuperación en la salud del/a trabajador/a. Tanto es así que la necesidad de recuperación está asociada a la fatiga prolongada y el estrés psicológico (Jansen, Kant y van den Brandt, 2002). Es decir, un/a trabajador/a expuesto a altas demandas laborales necesitará realizar un descanso para recuperarse del nivel de estrés generado por estas demandas. En el caso de que este proceso de recuperación no llegue a realizarse, es probable que el/a trabajador/a entre en un estado de fatiga y estrés psicológico, con graves consecuencias para su salud.

Sin embargo, para que esta necesidad de recuperación tenga lugar, será necesario que la persona tenga oportunidades para recuperarse. Las *oportunidades de recuperación* se refieren a las posibilidades de la persona para disponer del tiempo necesario para implicarse en actividades de recuperación (Rodríguez-Muñoz, Sanz-

Vergel, Demerouti y Bakker, 2012). Este último es un concepto clave en el estudio de la recuperación y resulta fundamental en la comprensión del bienestar psicológico del/a trabajador/a. Es decir, no se trata exclusivamente de que la persona sienta que necesita recuperarse, más bien consiste en averiguar si el contexto sociolaboral le permite realizar estas actividades de recuperación.

Recuperación como proceso (Geurts y Sonnentag, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Se centra en la importancia de restablecer los sistemas psicofisiológicos
Fatiga (Sonnentag y Zijlstra, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Es la consecuencia de haber estado activo sin posibilidad de recuperarse
Necesidad de recuperación (Sluiter y cols., 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Es la urgencia por tomarse un descanso de las demandas laborales
Oportunidades de recuperación (Rodríguez-Muñoz y cols., 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a si la persona puede disponer del tiempo necesario para implicarse en actividades de recuperación

Figura 1. 11. El concepto de recuperación y términos relacionados (Sanz-Vergel y Sonnentag, 2013)

Desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) se “promueve la salud en el trabajo y se examina cómo ciertos fenómenos positivos (contextos, recursos personales) se pueden utilizar para protegerse contra los riesgos laborales” (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012, p. 66). La recuperación puede actuar como un factor de protección de los riesgos laborales psicosociales y potenciar nuevos recursos para el trabajador llegando incluso a tener un efecto directo en el bienestar. Esta es la perspectiva teórica desde la que se aborda en este trabajo el estudio de las experiencias de recuperación.

3. 1. 2. Experiencias de recuperación

El tiempo libre de calidad es un factor potencial que ofrece a las trabajadoras y los trabajadores oportunidades de recuperación del estrés laboral. Normalmente el tiempo que se dedica a trabajar se considera un tiempo reservado para las tareas relacionadas con el trabajo, mientras que el tiempo libre se considera un tiempo reservado para la recuperación (Zijlstra y Cropley, 2006). Es importante conocer qué tipo de actividades pueden ayudar a las personas a recuperarse del estrés laboral y qué procesos están implicados en la recuperación de cada individuo.

Probablemente, no es una actividad específica la que por sí misma ayuda a las personas a recuperarse de su estrés laboral, sino más bien son atributos subyacentes comunes a estas actividades los que están interviniendo en la recuperación del/a trabajador/a. De hecho, las personas pueden diferir con respecto a las actividades específicas que experimentan como recuperación psicológica. Por ejemplo, una persona puede recuperarse del estrés dando un paseo, mientras que otras se recuperan mediante la lectura de un libro o yendo a una clase de baile. Aunque las actividades son diferentes, los procesos subyacentes a estas actividades son bastante similares.

Sabine Sonnentag (Sonnentag y Fritz, 2007) propone cuatro experiencias para recuperarnos del estrés laboral: desconexión (*detachment*), relajación (*relaxation*), actividades enriquecedoras o de reto (*mastery*) y control del tiempo libre (*control during leisure time*). La autora propone que la realización de estas cuatro experiencias durante el tiempo libre diario -esto es, el tiempo que una persona tiene fuera del horario laboral- está relacionado con variables de bienestar psicológico. A continuación se desarrollan cada una de ellas.

Desconexión. Hace referencia al “sentido individual de estar fuera de las situaciones relacionadas con el trabajo” (Etzion, Eden y Lapidot, 1998). Esta experiencia de recuperación consiste en desconectar mentalmente del trabajo. Se trata de un distanciamiento mental que va más allá de la mera ausencia física del lugar de trabajo e implica salir del trabajo a través de uno mismo en términos psicológicos (Sonnentag y Bayer, 2005). La desconexión implica la ausencia de demandas, esto significa que el trabajador o la trabajadora deje de pensar en los problemas laborales, en

la futura reunión que tendrá con su jefe o en los comentarios abusivos que un compañero le hizo durante la jornada laboral, por ejemplo.

Esta experiencia consiste en no estar ocupado mentalmente en tareas relacionadas con el trabajo. Así, estar físicamente lejos del lugar de trabajo podría ser importante para la recuperación, pero no sería suficiente (Hartig, Kylin y Johansson, 2007), la clave de este proceso radica en la desconexión mental.

La evidencia empírica ha demostrado que la desconexión está relacionada con el bienestar psicológico. Por ejemplo, Etzion, Eden y Lapidot (1998) demostraron que la desconexión ejerce un efecto moderador sobre la relación entre estrés y el desgaste. Utilizando un estudio de diario, Sonnentag y Bayer (2005) informaron que aquellas personas que habían conseguido distanciarse del trabajo durante su tiempo de ocio experimentaron un mejor estado de ánimo y una disminución de la fatiga al final del día. Otro estudio realizado con empleados de un amplio rango de ocupaciones mostró asociaciones positivas entre la desconexión y la satisfacción con la vida (Sonnentag y Fritz, 2007). Además, las investigaciones han mostrado relaciones negativas entre la desconexión y las quejas relacionadas con la salud, el agotamiento emocional, la sintomatología depresiva, la necesidad de recuperación y los problemas de sueño (Sonnentag y Fritz, 2007; Taris, Geurts, Schaufeli, Blonk y Lagerveld, 2008).

La desconexión ha sido la experiencia de recuperación que más interés ha despertado. Los resultados muestran efectos directos en la salud de las trabajadoras y los trabajadores, incluso se ha constatado efectos de moderación y de mediación (Hahn y Dormann, 2013; Moreno-Jiménez y cols., 2009; Sonnentag, Kuttler y Fritz, 2010). Además de los estudios transversales y de diario ya se han realizado estudios longitudinales que destacan el papel de la desconexión en el bienestar. Por ejemplo, un estudio reciente ha revelado que las trabajadoras y los trabajadores con un reducido nivel de desconexión experimentan mayores niveles de agotamiento emocional y manifiestan más quejas psicosomáticas un año más tarde (Sonnentag, Binnewies y Mojza, 2010).

Relajación. La relajación se caracteriza por un estado de baja activación y conduce a un aumento de la afectividad positiva (Stone, Kennedy-Moore y Neale,

1995). Al reducir la activación, la relajación ayuda al organismo a restablecer los niveles de pre-estrés. Esta reducción es importante porque la activación prolongada generada por el estrés laboral puede acabar produciendo fatiga crónica (Brosschot, Pieper y Thayer, 2005). Por otro lado, la afectividad positiva generada por la relajación puede deshacer los efectos de las emociones negativas (Fredrickson, 2000). De este modo, la relajación dirige a la persona a un estado de afecto positivo que reduce los efectos negativos desencadenados por el estrés laboral. Cabe destacar que la relajación no solo afecta a la reducción psicofisiológica, sino que se trata también de un estado de relajación mental.

Una persona puede alcanzar un estado de relajación a través de diversas actividades encaminadas a la relajación del cuerpo y de la mente, por ejemplo mediante la meditación, dando un paseo o escuchando música. Son muchas las actividades que pueden ayudar a las personas a relajarse, pero todas tienen en común los procesos subyacentes que llevan al individuo a alcanzar el estado de baja activación y alta afectividad positiva. Estas actividades dependerán de los propios mecanismos individuales que realmente le sirvan a cada persona para relajarse del estrés laboral.

Actividades enriquecedoras o de reto. Son actividades realizadas fuera de la jornada laboral que distraen del trabajo. Estas actividades pueden ser de naturaleza física (i.e., hacer deporte) o actividades intelectuales como aprender un nuevo idioma. No solamente ayudan a la persona a olvidarse de los temas relacionados con el trabajo, sino que le ofrecen oportunidades para adquirir nuevas competencias y aptitudes. Es más, son actividades que desafían a la persona sin llegar a suponer un exceso para sus capacidades.

Aunque estas actividades podrían exceder los recursos de las trabajadoras y los trabajadores, se alcanza la recuperación por dos razones: (a) ayudan a crear nuevos recursos personales y competencias (Hobfoll, 1998), como la autoeficacia (Bandura, 1997); y (b) son actividades que llenan de energía a la persona y la activan, por lo que contribuyen en el bienestar aumentando el estado de ánimo positivo (Totterdell y Parkinson, 1999). Sin embargo, llevar a cabo estas actividades no es particularmente fácil y requiere un cierto grado de autorregulación. Por ejemplo, para asistir a clases de idiomas, es necesario ejercer algún control interno que impulse a la persona para ir a la

clase y pueda superar el deseo de quedarse en casa o invertir ese tiempo con los amigos (Vohs y Baumeister, 2004). Algunas de las actividades propuestas más destacadas son la realización de actividades físicas como el deporte y las actividades de voluntariado.

La clave está en la naturaleza de los mecanismos subyacentes que se activan realizando estas actividades. Esto significa que cuando estos mecanismos son los mismos que se activan ante un estresor laboral, la actividad en sí no actúa como una experiencia de recuperación sino todo lo contrario. Por tanto, ¿cuáles son las actividades que ha de realizar una persona para recuperarse del estrés laboral? Dependerá de cada persona. Lo importante es que independientemente de la actividad concreta que se realice, ésta contribuya positivamente en el bienestar de la persona y le ayude a recuperarse del estrés.

Control del tiempo libre. El control se puede describir como la capacidad de una persona para elegir una acción. En este caso, nos referimos a la capacidad de una persona trabajadora para elegir qué hacer durante su tiempo libre, cuánto tiempo de ocio dedica a esta actividad y cuándo y cómo la realiza (Sonnentag y Fritz, 2007). En definitiva, se trata de la capacidad para gestionar el tiempo de ocio diario.

En general, las personas tienen el deseo de controlar los acontecimientos de su vida. El control personal parece estar asociado con reacciones positivas (Burger, 1989). Esto puede conducir a una reevaluación positiva de situaciones potencialmente estresantes y asociarse con bajos niveles de angustia y alto bienestar psicológico (Lazarus, 1966). Larson (1989) encontró que la experiencia de control durante el día se relató positivamente como una experiencia de felicidad. Esta sensación de control hace que el bienestar individual se incremente, puesto que la persona siente que controla de forma importante los aspectos de su vida (Bandura, 1997).

Algunos autores han encontrado que las mujeres con bajo control para decidir cómo gestionar su tiempo en asuntos del hogar muestran cinco años más tarde niveles más altos de depresión en comparación con aquellas con alto control (Griffin, Fuhrer, Stansfeld y Marmot, 2002). Este mismo patrón se encontró para los hombres. En la misma línea, Rosenfield (1988) anteriormente encontró que la experiencia de bajo

control puede dar lugar a autoevaluaciones negativas y a la disminución de la propia valía, que a su vez puede estar asociada con ansiedad y depresión.

Tomando en consideración exclusivamente el tiempo libre diario, esta experiencia de recuperación puede estar relacionada con las oportunidades de recuperación que plantean Rodríguez-Muñoz y colaboradores (2012). Retomando el concepto de oportunidades de recuperación, se observa que se ha definido como la disposición del tiempo que tiene una persona para realizar actividades de recuperación.

En este sentido, el control del tiempo libre implica la capacidad para disponer de ese tiempo. Por tanto, si una persona no tiene capacidad de control para disponer de su tiempo libre porque ha de dedicar ese tiempo de ocio diario a otras tareas (i.e., responsabilidades familiares), probablemente no disponga de oportunidades para recuperarse. Por tanto, el control del tiempo libre puede ser una experiencia de recuperación ligada a las oportunidades de recuperación durante el tiempo de ocio. Tal y como plantean los autores, se trataría de un paso previo al proceso de recuperación (ver Figura 1.12).

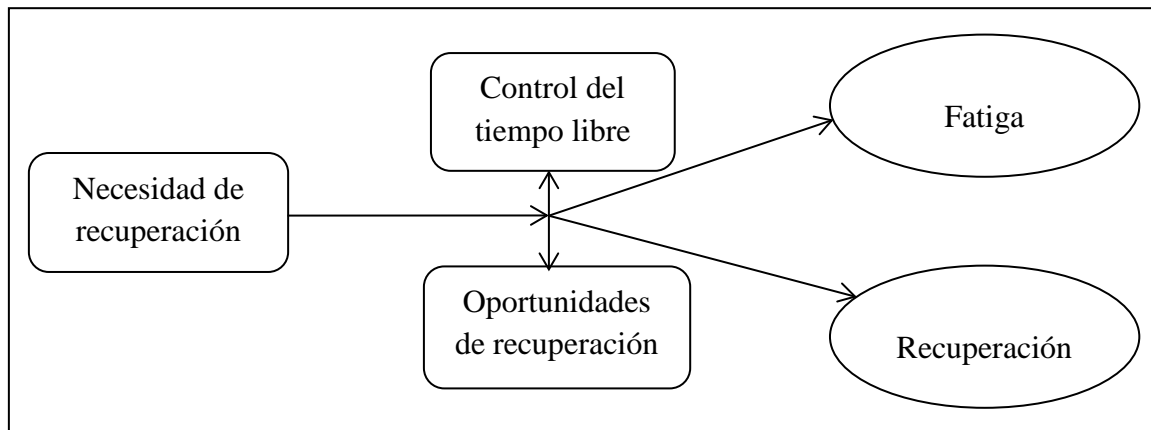


Figura 1. 12. El proceso de recuperación durante el tiempo libre diario

3. 1. 3. Modelos explicativos de la recuperación

La investigación sobre la recuperación del estrés laboral se ha basado principalmente en tres teorías que resultan de gran utilidad a la hora de explicar su proceso. Son el Modelo de Esfuerzo-Recuperación (Meijman y Mulder, 1998), la Teoría

de la Conservación de Recursos (Hobfoll, 1998) y la Teoría de la Carga Alostática (MacEwen, 1998).

El Modelo de Esfuerzo-Recuperación (Meijman y Mulder, 1998) sostiene que el gasto de energía experimentado por el esfuerzo en el trabajo conduce a reacciones de carga tales como la fatiga o la activación fisiológica. En condiciones normales, una vez que la persona ya no está expuesta al trabajo o a demandas similares, las reacciones de carga son invertidas y ocurre la recuperación. De acuerdo con este modelo, es una condición previa importante para la recuperación que los sistemas funcionales que se han puesto en marcha durante el trabajo no se activen en el futuro. En base a este modelo, para que se produzca la recuperación es importante abstenerse de las exigencias laborales y evitar las actividades que ponen en marcha los sistemas funcionales o aquellos recursos internos que requiere el trabajo. De este modo, cuando los individuos desconectan del trabajo en su tiempo libre, aumentan las posibilidades de que la actividad de los sistemas funcionales gravados durante el trabajo se reduzca. Sin embargo, cuando las personas no consiguen desconectar y siguen invirtiendo su tiempo de ocio en cuestiones relacionadas con el trabajo, la identidad de los sistemas funcionales está continuamente estimulada y no se puede producir una recuperación total.

Por otro lado, la Teoría de la Conservación de Recursos de Hobfoll (1998) pone de manifiesto la importancia de los recursos personales. Esta teoría asume que las personas se esfuerzan por obtener, mantener y proteger sus recursos, que pueden ser externos (i.e., recursos económicos) o internos (i.e., características personales). El estrés laboral pone en peligro estos recursos y como consecuencia, puede dañar la salud y el bienestar de las trabajadoras y los trabajadores. Para recuperarse del estrés, las personas tienen que adquirir nuevos recursos y restaurar la pérdida de los recursos amenazados. La recuperación del estrés diario se basa particularmente en la restauración de recursos internos como la energía o el ambiente positivo de trabajo. Así, la adquisición de nuevos recursos internos como la energía, la autoeficacia o el humor positivo contribuirán a restaurar los recursos personales amenazados por el estrés del trabajo.

Por último, la Teoría de la Carga Alostática (MacEwen, 1998) se centra en la importancia de los procesos de alostasis para proteger a las personas de los estresores.

Esta teoría plantea que ante la exposición a una situación estresante la persona tiende a ajustar sus sistemas fisiológicos (sistema nervioso autonómico, eje hipotalámico-hipofisiario-adrenal, sistemas metabólicos, sistema inmunológico) como respuesta adaptativa a una situación demandante (i.e., sobrecarga laboral). Se trata de un equilibrio homeostático que responde a las exigencias a las que se enfrenta la persona. De forma paralela, un/a trabajador/a expuesto/a a sobrecarga laboral diaria ajustará sus sistemas fisiológicos como respuesta a esta demanda. Si esta demanda persiste sin que el/a trabajador/a sea capaz de recuperarse, esto podría desencadenar efectos perjudiciales en su salud.

Recientemente, el conocimiento alcanzado sobre la recuperación del estrés ha dado lugar a propuestas de modelos actuales explicativos del proceso de recuperación. Demerouti y Sanz-Vergel (2012) han desarrollado el modelo del proceso de recuperación diaria basándose en el modelo de esfuerzo-recuperación (Meijman y Mulder, 1998). Las autoras parten del ámbito laboral para argumentar que el trabajo influye de forma importante en las oportunidades de recuperación del ámbito personal. Las demandas laborales son un factor fundamental que supone una carga externa con consecuencias negativas en la salud de las personas si no se consigue la recuperación durante el tiempo libre diario en el ámbito personal. El estrés generado por el trabajo puede transferirse al ámbito personal y el nivel de demandas o recursos personales del ámbito personal puede influir en el proceso de recuperación. Si una persona tiene oportunidad para realizar actividades que facilitan la recuperación el efecto negativo del estrés laboral se verá disminuido. No obstante, la recuperación alcanzada durante la tarde puede no ser suficiente para afrontar el siguiente día de trabajo. En esa fase, la cantidad y calidad de sueño juegan un papel relevante para completar el proceso de recuperación y comenzar el siguiente día de trabajo con energía.

3. 1. 4. Líneas futuras de investigación

Como se constata a lo largo de estos párrafos, la recuperación es un mecanismo fundamental que afecta a la salud de las trabajadoras y los trabajadores. Teniendo en cuenta el contexto laboral actual, especialmente en España, resulta necesario ampliar los conocimientos en esta área de la Psicología de la Salud Laboral.

Las investigaciones sobre la recuperación ponen en relieve cuáles son los aspectos que giran en torno a este concepto. Sin embargo, la evidencia aportada lleva a formular diversas preguntas, ¿qué características han de tener las actividades que fomentan la recuperación?, ¿cuál es el punto crítico a partir del cual una actividad de recuperación pasa a convertirse en una sobrecarga?, ¿alcanzan mujeres y varones la recuperación mediante el mismo proceso?, ¿cuáles son los obstáculos que dificultan las oportunidades de recuperación? Estas son solo algunas de las preguntas que caben plantearse a partir de lo que ya se conoce sobre este tema.

Una vía para dar respuesta a todas ellas puede proceder de la metodología aplicada a su estudio. Tras la revisión de las investigaciones más destacadas se observa que los expertos se han aproximado a su estudio a través de distintas metodologías. En este sentido, los estudios de diario aportan información específica sobre los procesos que están detrás de la recuperación. No solo se puede conocer la relación entre las variables, los estudios de diario permiten analizar los factores que facilitan o inhiben estos procesos a través de evaluaciones en días consecutivos e incluso en diferentes momentos de cada día. Con los estudios de diario se observa qué diferencias existen en la recuperación entre las personas (*between-person variation*) y además, cómo es el proceso de recuperación de cada persona a lo largo del período evaluado (*within-person variation*). El presente trabajo pretende contribuir en el conocimiento de la recuperación explorando estos dos tipos de variaciones.

3. 2. Sentido de la vida

Las actitudes hacia el trabajo han cambiado en las últimas décadas. El trabajo ha dejado de ser una actividad que simplemente reporta un beneficio material para las y los trabajadores y se ha convertido en un beneficio para la sociedad, donde los valores espirituales y de sentido de uno mismo en la vida ocupan un plano por encima de los valores materiales. Las personas buscan el sentido en todos los aspectos de su vida y el trabajo ocupa una esfera importante.

El desarrollo laboral es generalmente una parte central de la existencia humana y los valores de sentido de la vida se manifiestan en ese contexto. Por este motivo, tener

un trabajo en el que la persona se pueda desarrollar no solamente supone un apoyo económico, sino un aspecto de vital importancia. Desde este punto de vista en la tesis se introduce el sentido de la vida como factor protector del impacto negativo de los riesgos laborales psicosociales y como promotor del bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores por la noche de forma diaria.

A lo largo de la historia, las teorías sobre comportamiento organizacional han ignorado estos elementos en sus estudios. Sin embargo, desde hace años y especialmente con el surgimiento de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP), estos valores personales están aportando una visión más comprehensiva en el bienestar personal.

El marco en el que se introduce este planteamiento se centra en la habilidad de las personas para ver su vida dentro de un contexto holístico y que tiene como objetivo unas metas y un propósito de vida. Se trata de alcanzar el bienestar desde el marco de los valores personales en el trabajo mediante el sentido de la vida. Esta perspectiva introduce la idea de que un trabajador o una trabajadora que le dé sentido a su vida puede ver incrementado su bienestar en el trabajo y en la vida en general (Scannell, Allen y Burton, 2002).

Desde que Victor Frankl (1963) enfatizara la idea de que es imprescindible para las personas tener claro el sentido de lo que intentan hacer en la vida, muchos estudios han demostrado repetidamente que aquellos que creen que su vida tiene sentido o un propósito claro experimentan mayores niveles de bienestar. Por ejemplo, esas personas son más felices (Debats, Van der Lubbe y Wezeman, 1993), sienten mayor satisfacción vital (Steger, Kashdan, Sullivan y Lorentz, 2008) y control sobre sus vidas (Ryff, 1989), incluso se sienten más comprometidas con su trabajo (Bonebright, Clay y Ankenmann, 2000; Steger y Dik, 2010). Más aun, se ha observado que el sentido de la vida promueve el crecimiento psicológico y la recuperación (Lent, 2004). Sin embargo, no solo se constatan relaciones positivas, el sentido de la vida hace que las personas sientan menos afecto negativo (Chamberlain y Zika, 1988), presenten menos problemas de depresión y ansiedad (Debats y cols., 1993), de adicción al trabajo (Bonebright y cols., 2000) y disminuye la ideación suicida y el abuso de sustancias (Harlow, Newcomb y Bentler, 1986).

3. 2. 1. Conceptualización: Definición y características

En el campo de la Psicología, a pesar del consenso alcanzado sobre la importancia del sentido de la vida en el bienestar, el término resulta controvertido. Existen diferentes formas de definirlo y operativizarlo fruto de un variado trabajo teórico y empírico. No obstante, todos los enfoques pretenden recoger el carácter personal que tiene el constructo ya que no se trata de un sentido universal que sea equivalente para todas las personas, sino que cada uno crea un sentido de la vida propio e individual en función de sus objetivos.

Baumeister (1991) propone que cada persona alcanza su sentido conociendo primero sus valores, sus propósitos, su eficacia y su valía personal. Otros autores resaltan la importancia de la toma de decisiones y las acciones diarias (Maddi, 1970) o la autotranscendencia (Allport, 1961; Seligman, 2002). Steger, Frazier, Oishi y Kaler (2006) han hecho un intento para recopilar la mayoría de las definiciones, creando su propia definición de sentido de la vida. Estos autores lo definen como “el sentido y el significado que tiene la persona de la naturaleza de uno mismo y de su existencia en la vida” (Steger y cols., 2006, p. 81). Tras la revisión de los trabajos teóricos y empíricos desarrollados, el sentido de la vida generalmente se define en términos de propósito y significado, o como un constructo multidimensional (Steger, 2009).

Desde una primera aproximación referida al *propósito* del sentido de la vida, el sentido tiene lugar cuando las personas intentan actuar en base a sus valores personales. Retomando la teoría de Frankl (1963), se focaliza en la idea de que cada persona tiene un propósito único o una meta general en su vida, acorde con los propios valores y basada en la función de uno mismo en la sociedad. Bajo esta perspectiva, el sentido se refiere al propósito de las personas para alcanzar los esfuerzos y objetivos más importantes en la vida.

Por otro lado, respecto a la aproximación de *significado*, las personas experimentan sentido de la vida cuando sus vidas toman sentido o transmiten una información o mensaje determinado. Es decir, la vida de una persona tiene sentido cuando toma partido por algo en lo que cree.

Estas dos principales aproximaciones definen el sentido de la vida fundamentalmente con aspectos motivacionales (definiciones referidas al propósito) y cognitivos (definiciones centradas en el significado). Sin embargo, las definiciones que apuestan por una postura *multidimensional* combinan las dos anteriores y añaden una dimensión afectiva referida a la plenitud en la vida de una persona. Así pues, aquellas personas que piensan que su vida tiene sentido creerán haber descubierto el sentido, tendrán metas claras en la vida y experimentarán sentimientos de plenitud para comprender la complejidad de las cosas (Battista y Almond, 1973; Reker y Wong, 1988).

3. 2. 2. Presencia y búsqueda de sentido de la vida

La literatura ha dado lugar a la distinción entre tener y buscar el sentido de la vida, esto es, presencia y búsqueda de sentido de la vida (Steger y cols., 2006). La *presencia* tiene lugar cuando las personas consiguen una comprensión de sí mismos y del mundo que les rodea, conociendo el sentido que ellos tienen en el mundo e identificando lo que intentan conseguir en sus vidas (Steger, 2007). La *búsqueda* es entendida como la fuerza, la intensidad, los deseos de las personas y los esfuerzos que realizan para establecer y/o aumentar su comprensión del sentido, el significado y el propósito de sus vidas, que no es equivalente a la ausencia de sentido (Steger, Kashdan, Sullivan y Lorentz, 2008). Por tanto, presencia y búsqueda son dos estados independientes.

Tradicionalmente, el grado en que una persona busca activamente el sentido de su vida se ha considerado como el centro de su motivación (Frankl, 1963; Maddi, 1970). Algunos autores proponen que buscar el sentido de la vida debería ser algo natural, una parte saludable de la vida, estimulando que la gente busque fuera nuevas oportunidades y cambios, alimentando sus deseos de comprender y organizar las propias experiencias. Por el contrario, otros piensan que es el síntoma de una disfunción. Por ejemplo Baumeister (1991) y Klinger (1998) sugieren que el sentido de la vida se produce solamente entre aquellas personas que han visto frustradas sus necesidades. Otra perspectiva (Reker y Chamberlain, 2000) contempla estos dos planteamientos anteriores, entendiendo la búsqueda como saludable (afirmación de la vida) y como no

saludable (basado en el déficit). Finalmente, Steger, Kashdan y cols., (2008) proponen que la búsqueda de sentido de la vida surge en personas cuyas motivaciones subyacentes son diferentes y por tanto existen correlaciones diferentes dependiendo de las motivaciones de cada persona.

La búsqueda de sentido se caracteriza por la apertura de mentalidad, por la curiosidad y el pensamiento reflexivo y como tal, podría afectar a las personas en su manera de interpretar y evaluar las experiencias (Steger, Frazier y cols., 2006). Los individuos necesitan comprender sus experiencias e identificar los aspectos importantes de sus vidas. En general, es más probable que las personas que están buscando el sentido de su vida mantengan cierta ambigüedad sobre cómo evaluar las situaciones que han vivido y las que están viviendo y reconozcan un cierto grado de discrepancia entre lo real y lo deseado.

Del mismo modo que la falta de bienestar psicológico podría estimular la búsqueda de sentido, éste podría ser el origen del estilo cognitivo de las personas. Es decir, aquellas personas que se cuestionan constantemente podrían simplemente cuestionarse también su sentido de la vida. Esto puede llevar a pensar que la búsqueda de sentido podría estar reflejando la tendencia personal para buscar lo novedoso, como ocurre con la curiosidad. Los autores encontraron que en días en los que las personas se sentían más curiosas, aquellos que puntuaban más alto en el rasgo de curiosidad informaron con mayor frecuencia de comportamientos orientados al crecimiento, de búsqueda y de satisfacción con la vida (Kashdan, Rose y Fincham, 2004).

Por otro lado, si tenemos en cuenta las diversas conceptualizaciones sobre la búsqueda de sentido de la vida, podríamos pensar en una posible relación con los rasgos de personalidad, concretamente podríamos pensar en una relación entre la búsqueda de sentido de la vida y la apertura a la experiencia (Barbaranelli, Fida, Paciello, Di Giunta y Caprara, 2008). Steger, Frazier y cols., (2006) no encontraron relaciones significativas entre estas variables, no obstante, la búsqueda de sentido podría estar relacionada más con unas facetas de apertura a la experiencia que otras.

3. 2. 3. Modelos explicativos del sentido de la vida

Incluso a expensas de la variedad conceptual que ha generado su estudio desde el origen, las teorías convergen en un nexo común considerando el sentido de la vida como un aspecto crucial del ser humano. Desde esta perspectiva, el sentido de la vida se explica desde el marco teórico del bienestar eudaimónico, que resalta la importancia de ciertas capacidades y fortalezas para explicar el crecimiento de los individuos (Ryff y Singer, 1998).

En el ámbito laboral, los modelos teóricos que introducen el sentido de la vida han centrado su atención en clarificar los factores sociales, de identidad y sociocognitivos que tienen lugar durante el proceso. Por ejemplo, las evaluaciones de las personas sobre la dedicación al trabajo; las relaciones, el lugar, el rol y los valores del/a trabajador/a en la organización; así como el impacto de todos estos factores en el sentido de la vida. El enfoque que proponen Steger y Dik (2010) aporta una visión interesante acerca del papel que el sentido de la vida puede desempeñar en el desarrollo laboral de las personas (ver Figura 1.13).

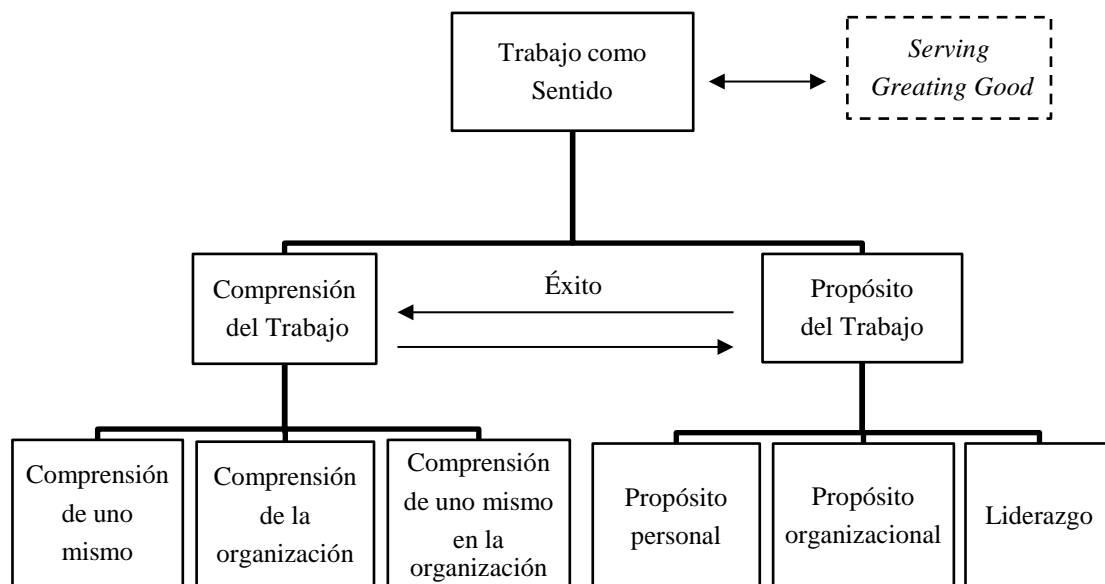


Figura 1. 13. El modelo del trabajo como sentido (Steger y Dik, 2010)

Estos expertos argumentan que un trabajo significativo o con sentido es relevante para muchas personas (no solamente para el trabajador y la trabajadora) y puede proporcionar un enriquecimiento personal. Las personas que alcanzan el sentido mediante su trabajo experimentarán mayores niveles de satisfacción y resultarán más productivos desempeñando su trabajo. Esto puede conseguirse a través de los propios recursos, con la exposición a un estilo de liderazgo basado en el sentido del trabajo, o bien a través de la participación en estrategias organizacionales orientadas hacia un sentido en el trabajo.

Los autores argumentan que el sentido del trabajo se ve incrementado cuando la persona tiene un claro sentido de sí misma, una comprensión precisa de la naturaleza y las expectativas de su ambiente de trabajo, cuando la persona entiende cómo puede desarrollar en la organización sus objetivos laborales. Esta comprensión de uno mismo en el trabajo proporciona el fundamento para que la persona desarrolle la misión y el propósito de vida en el trabajo. A su vez, esta proyección conduce hacia el compromiso y el rendimiento y ayuda a transmitir los intereses inmediatos propios como contribución a la organización, produciendo un efecto beneficioso mayor. En resumen, este enfoque teórico focaliza en la visión del trabajo como una parte significativa en la vida de la persona y socialmente valiosa.

Teniendo en cuenta la complejidad del constructo y sus aproximaciones teóricas, el sentido de la vida requiere un estudio global que abarque los distintos aspectos de la vida de una persona. En un intento de elaborar medidas que recojan sus características esenciales se han desarrollado una variedad de instrumentos de evaluación (ver Tabla 1.3). Las tres medidas más destacadas son: el Test del Propósito de Vida (*Purpose in Life Test*) elaborado por Crumbaugh y Maholick (PIL; Crumbaugh y Maholick, 1964), el *Life Regard Index* (LRI; Battista y Almond, 1973) y la Escala de Sentido de la Coherencia (*Sense of Coherence Scale*) de Antonovsky (SCS; Antonovsky, 1987). Otras escalas menos usadas son el *Life Attitude Profile* (Reker y Peacock, 1981) y el *Life Attitude Profile-Revised* (Reker, 1992) y también la subescala de Ryff (1989), *Purpose in Life subscale*.

Tabla 1. 3. *Medidas de evaluación del sentido de la vida*

Autores y año de publicación	Instrumento
Steger, Dik y Duffy (2012)	<i>Work and Meaning Inventory (WAMI)</i>
Steger, Frazier, Oishi y Kaler (2006)	<i>Meaning in Life Questionnaire (MLQ)</i>
Reker (1992)	<i>Life Attitude Profile-Revised (LAP-R)</i>
Ryff (1989)	<i>Purpose in Life subscale</i>
Antonovsky (1987)	<i>Sense of Coherence Scale (SCS)</i>
Reker y Peacock (1981)	<i>Life Attitude Profile (LAP)</i>
Battista y Almond (1973)	<i>Life Regard Index (LRI)</i>
Crumbaugh y Maholick (1964)	<i>Purpose in Life Test (PIL)</i>

A pesar de todo, la mayoría de ellas no llega a evaluar de forma adecuada las dimensiones de esta variable. Entre sus limitaciones se encuentran las altas correlaciones con otro tipo de variables (Dyck, 1987; Frazier, Oishi y Steger, 2003), hecho que puede enmascarar realmente el objeto de su estudio. Además, estas medidas han mostrado problemas en relación a su estructura factorial (McGregor y Little, 1998; Reker y Cousins, 1979).

Con el fin de superar las limitaciones encontradas, Steger, Frazier y cols., (2006) elaboraron el Cuestionario de Sentido de la Vida (*Meaning in Life Questionnaire*) que evalúa la presencia y la búsqueda de sentido de la vida como factores independientes. Este ha sido el instrumento de medida utilizado en la tesis. Está compuesto por diez ítems, cinco para cada factor y una escala de respuesta tipo Likert. Los análisis psicométricos realizados informan de un instrumento con una estructura factorial estable y con buenos índices de validez discriminante.

No obstante, el instrumento más reciente para evaluar el sentido de la vida aplicado al trabajo es el *Work and Meaning Inventory (WAMI)*. Steger, Dik y Duffy (2012) han publicado recientemente una medida que propone “un modelo multidimensional del trabajo como experiencia subjetiva significativa que consiste en experimentar un significado positivo del trabajo, sintiendo que el trabajo es una vía

clave para dar sentido a la vida y percibiendo el propio trabajo como un beneficio que produce un bien mayor” (Steger, Dik y Duffy, 2012, p. 322). El instrumento ha mostrado relaciones con el bienestar laboral y el bienestar general.

El *WAMI* se estructura en torno a tres facetas principales del sentido de la vida en el trabajo. La primera es la presencia del sentido de la vida en el trabajo (*PM in work*), que se centra en los juicios de las personas para conocer si el trabajo es un asunto en su vida que les proporciona sentido. La segunda faceta (*Meaning making -MM-through work*) hace referencia la creación del sentido a través del trabajo, es decir, se trata de conceptualizar el trabajo como una fuente de sentido de la vida. Por último, en la tercera faceta (*Greater good -GG- motivations*) se refleja la idea de que el trabajo es más significativo si tiene un mayor impacto en los demás.

En definitiva, la investigación sobre el sentido de la vida se encuentra en crecimiento y son muchos los expertos interesados en conocer el efecto de esta variable en el bienestar de las personas dentro del ámbito de la Psicología de la Salud Laboral. Realizar estudios con diseños que permitan evaluar las variaciones o estabilidad de este constructo y su efecto en la vida diaria de las trabajadoras y los trabajadores ha de ser un objetivo prioritario, ya que no existe consenso entre los investigadores (Steger y Kashdan, 2013).

3. 2. 4. Presente y futuro de la investigación sobre sentido de la vida

Tanto la presencia como la búsqueda de sentido de la vida han ocupado el objetivo de recientes investigaciones empíricas sin encontrar consenso sobre los procesos individuales que pueden llegar a explicarlos. Una gran variedad de estudios atestiguan el hecho de que la presencia del sentido de la vida se asocia positivamente con funcionamiento humano estimando relaciones con el bienestar personal y laboral. Sin embargo, la búsqueda de sentido de la vida se plantea como un mecanismo positivo que lleva a la persona a descubrir nuevos significados, y por otro lado se plantea como consecuencia del malestar que conduce a la persona a buscar su sentido en la vida.

Esta divergencia va guiando las investigaciones actuales y aunque es interesante continuar explorando la naturaleza de estas relaciones, comprender cuáles son las

fuentes y la búsqueda del sentido puede ofrecer una visión dinámica a la hora de comprender el constructo, para ello es fundamental desarrollar estudios donde el diseño metodológico permita conocer estos objetivos.

Otro aspecto destacable en su investigación es el cuestionamiento sobre su grado de estabilidad, todavía no resuelto a pesar de los estudios de diario realizados. Por este motivo, la tesis incluye esta dimensión metodológica en su estudio y plantea la necesidad de seguir investigando en esta línea.

Todavía existen preguntas por resolver: ¿cómo encuentran las personas el sentido de su vida?, ¿de dónde proviene el sentido? y ¿por qué las personas se benefician de tenerlo? Suscribiendo las ideas de Steger (2009), obtener una idea clara de las características de aquellos que están buscando el sentido y conocer cómo es la dinámica de su búsqueda, cómo adquieren las personas el sentido de la vida y conocer cuáles son las fuentes que la generan no puede llevarse a cabo centrándonos únicamente en el producto final, la presencia de sentido de la vida.

4. Género y Salud Laboral

Los estudios sobre riesgos laborales psicosociales demuestran la pertenencia de incluir la perspectiva de género en la investigación (Bobbitt-Zeher, 2011; Fiske y Lee, 2008). Hasta ahora se han ido haciendo breves reflexiones sobre cuestiones de género que atañen de forma diferente a mujeres y varones en relación a los riesgos laborales psicosociales estudiados en la presente tesis. A continuación se realiza una exposición sobre la forma investigar la perspectiva de género y su aplicación en la salud laboral partiendo de los conceptos, mostrando las teorías más relevantes y guiando hacia líneas futuras de investigación e intervención.

4. 1. Conceptualización: Perspectiva de género

Históricamente la cuestión de género ha sido un asunto prácticamente inexistente en la Psicología en general y en la Psicología de la Salud Laboral en particular. A partir de que Maccoby y Jacklin publicaran su libro *The Psychology of Sex Differences* en 1974, ha sido en los últimos cuarenta años cuando el género se ha incorporado como una dimensión importante en investigación. Desde entonces, las vías que incorporan esta visión son variadas: en términos de la metodología utilizada, incluyéndola en el marco teórico, integrándola como un asunto social que motiva la investigación, y/o generando debates que envuelven la investigación en materia de género (Ryan y Branscombe, 2013).

Con la inclusión del género en los estudios surgió la controversia en el uso de la terminología (Eagly, 2013). En la década de los años setenta, las investigadoras feministas recomendaban distinguir “sexo” y “género”. El sexo se refiere a las características biológicas de la mujer y el varón, mientras que el género es la construcción cultural de esas categorías (i.e., Unger, 1979). El motivo principal de esta distinción es tener en cuenta la influencia de lo social y no buscar las causas en las diferencias mujer-varón únicamente en lo biológico e intrínseco (Haig, 2004). Esta distinción implica que los resultados de investigación estén basados en la naturaleza

(*nature category*) o en los aspectos socioeducativos (*nurture category*) (Wood y Eagly, 2010).

¿Diferencias de sexo o diferencias de género? La distinción no solo tiene que ver con las causas, sino con el procedimiento del método de investigación y el planteamiento de hipótesis. Una alternativa es usar el género como un propósito general en los resultados de las comparaciones de todas las mujeres y varones, pese a sus implicaciones causales (Lips, 2008). En ese caso, el término “género” sustituye al “sexo” y se habla de diferencias de género, teniendo una connotación causal sociocultural. Otra opción es usar “sexo” y “género” de forma intercambiable, sin reparar en las implicaciones causales (Hines, 2009). Sin embargo, esta alternativa afecta al uso preciso de la terminología (Glasser y Smith, 2008).

La tercera alternativa, a la que Alice H. Eagly se suscribe y es la opción adoptada en esta tesis, distingue de forma precisa ambos términos. Se reserva el término “diferencias de sexo” para las diferencias entre personas en las categorías mujer-varón basadas en la distinción biológica, sin que esta distinción tenga implicaciones en las causas de las diferencias existentes entre las mujeres y los varones. Mientras que el término “diferencias de género” tiene un significado cultural mediante el cual las propias personas se asignan a las categorías mujer-varón.

En esta línea, los estereotipos y los roles sociales tienen una construcción social que dirige a hablar de los estereotipos de género y roles de género abordados en esta tesis (Eagly, 2013). Por tanto, cuando en el tercer estudio empírico se usa el término “diferencias de género” se hace referencia a las diferencias entre las participantes mujeres y los participantes varones basadas en las construcciones sociales de los roles de género.

4. 2. Modelos explicativos del género en el trabajo

Desde que se incorporó esta perspectiva en la literatura, un número creciente de estudios ha generado el desarrollo de tres teorías clásicas: la Teoría del Rol Social (Eagly, 1987), la Teoría de la Congruencia de Rol de Género (Eagly y Karau, 2002) y el *Lack-of-Fit Model* (Heilman, 1983). Las investigaciones actuales avanzan aportando

modelos explicativos de las estrategias de afrontamiento ante situaciones de discriminación por género, al final se expone el modelo teórico del afrontamiento ante la discriminación por género de Matheson y Foster (2013).

La Teoría del Rol Social (Eagly, 1987) asume que las personas tienen una tendencia general a involucrarse en actividades que son culturalmente consistentes con los roles de género definidos socialmente. La presión social guía generalmente a las personas hacia una conducta consistente con su rol de género, lo que a su vez puede hacer que internalicen las expectativas culturales sobre su sexo y consecuentemente actúen de forma intrínseca acorde con los roles de género definidos socialmente. Este mecanismo hace que mujeres y varones acaben interiorizando los roles de género correspondientes, que puede generar en la sociedad y en el ámbito laboral una percepción desigual de las conductas esperadas para mujeres y varones.

Esta presión externa a favor del comportamiento consistente con el rol de género coloca a las mujeres en una situación problemática cuando ocupan puestos de liderazgo y/o posiciones de poder, cualidades estereotípicamente del género masculino. A menudo se atribuye a la mujer rasgos típicamente femeninos como el cuidado de los otros, la colectividad, la sensibilidad, etc. (*communal characteristics*); mientras que los varones han de mostrar rasgos masculinos como son la ambición, la orientación hacia metas, la valentía, etc. (*agentic characteristics*). En este sentido, las mujeres se enfrentan frecuentemente con cierto grado de conflicto de rol al violar las convenciones sociales relativas a su rol de género.

Por su parte, la Teoría de la Congruencia de Rol de Género (Eagly y Karau, 2002), mantiene la percepción de incongruencia como elemento relevante. Las autoras ampliaron la Teoría del Rol Social y proponen, por un lado, que las mujeres tienen menos facilidades que los varones para acceder a puestos de liderazgo, especialmente cuando trabajan en un entorno no congruente con el rol de género femenino. Por otro lado, asume que las personas manifestarán una valoración más negativa hacia mujeres que desempeñan una posición de liderazgo dada la percepción de incongruencia entre el rol de género femenino y el rol de líder. En consecuencia, la percepción de liderazgo estaría condicionada al hecho de ser mujer o varón y desempeñar un trabajo acorde con el rol de género.

El argumento central de esta teoría es que los roles de género son normativos y describen las expectativas sobre las conductas apropiadas para las mujeres y las conductas apropiadas para los varones, marcando una fuerte distinción entre sus expectativas. Por tanto, partiendo de las normas que marca la sociedad, las mujeres y varones que rompan esas normas sociales realizando conductas en contra de su rol de género violan las expectativas sociales, lo que puede desencadenar críticas en diferentes ámbitos. Desde este punto de vista cabría explicar las penalizaciones a mujeres trabajadoras en puestos de liderazgo en comparación con sus compañeros varones, especialmente cuando aquéllas consiguen éxito en su desempeño laboral (Heilman y Eagly, 2008).

En el avance sobre la ocupación de la mujer en puestos de liderazgo, Madeline E. Heilman propuso en 1983 el *Lack of Fit - Model* (Heilman, 1983). Este modelo sostiene la percepción de incongruencia como elemento crucial. El argumento de este modelo plantea que las expectativas sobre el desempeño laboral de una persona en un trabajo particular están determinadas por el ajuste entre la percepción de los atributos de la persona y la percepción de los requerimientos del trabajo en términos de habilidades. Por tanto, la percepción de un buen ajuste entre la persona y el trabajo incrementa las expectativas de éxito mientras que la percepción de un mal ajuste incrementa las expectativas de fracaso. La Figura 1.14 ilustra el modelo.

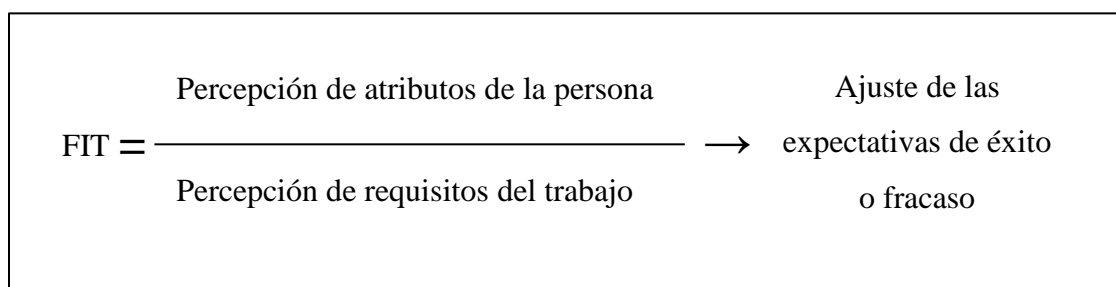


Figura 1. 14. *Lack of Fit - Model* (Heilman, 1983)

Según este modelo, el ajuste de las expectativas tiene consecuencias críticas para las mujeres. La tendencia cognitiva de esta evaluación hace que cada persona interprete el modelo de forma diferencial para mujeres y varones ante los mismos requisitos laborales. El ajuste de las expectativas crea una disposición o tendencia cognitiva hacia

la positividad (éxito) o negatividad (fracaso) de la autoevaluación que hace la persona y la evaluación que hacen los otros de la persona. Estos juicios en la valoración tienen frecuentemente como resultado una desventaja de las mujeres ante las mismas condiciones que los varones.

Actualmente la discriminación por género se ha convertido en un estresor en el que la mujer se ve afectada, también en el ámbito laboral. Dos estudios de diario aplicados durante un período de dos a cuatro semanas advierten que las mujeres informan sufrir incidentes sexistas de una a tres veces por semana y más de la mitad de esos incidentes son experiencias personales (Foster, 2009; Swim, Hyers, Cohen y Ferguson, 2001). Matheson y Foster (2013) han desarrollado un modelo teórico para explicar cómo afrontan las mujeres la discriminación por género (ver Figura X). Las autoras se basan en el modelo transaccional de estrés y afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984) y el principio de la teoría de identidad social (Tajfel, 1978, Tajfel y Turner, 1986) para comprender la respuesta de las mujeres a la discriminación.

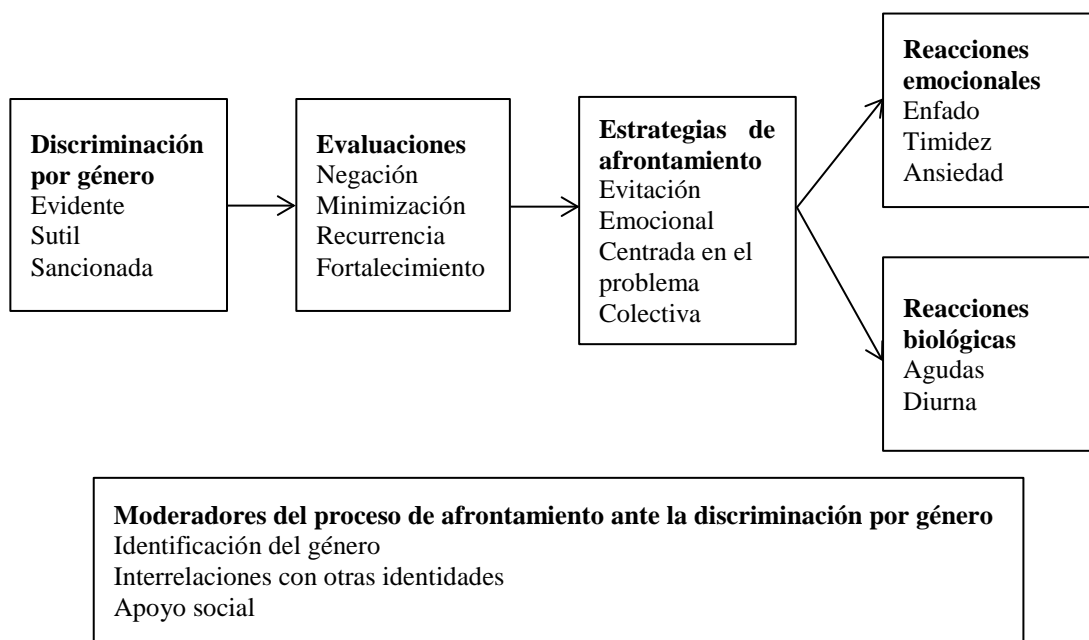


Figura 1. 15. Modelo teórico del afrontamiento ante la discriminación por género (Matheson y Foster, 2013)

Según las autoras, las estrategias de afrontamiento ante esta problemática van a depender de la forma como se exprese la discriminación y la evaluación que haga la persona. Las estrategias pueden ser variadas, desde la evitación hasta el afrontamiento colectivo pasando por estrategias emocionales o centradas en el problema. Según las estrategias de afrontamiento adoptadas las reacciones emocionales y biológicas pueden tener diferente magnitud. Además, como moderadores del proceso de afrontamiento se señala la identificación del género y su interrelación con otras identidades y el apoyo social.

4. 3. Estado actual y líneas futuras de actuación

Hoy día persiste la discriminación por género en el trabajo cuyo objetivo suele ser principalmente la mujer (Burke y Nelson, 1998; Pager y Western, 2012; Kabat-Farr y Cortina, 2012). La crisis acrecienta esta discriminación y sitúa a la mujer en desigualdad laboral respecto a los varones en todos los niveles. Esta discriminación repercute en sus condiciones laborales y posibilidades de desarrollo profesional (Alvesson y Billig, 1997), y tiene consecuencias negativas en la salud, la familia, la organización y el bienestar social (Legerski, 2012), sobre todo cuando se trata de mujeres jóvenes (Escott, 2012). Incluso, en la búsqueda de oportunidades laborales las mujeres pueden ver mermadas sus posibilidades desde el proceso de selección, debido, entre otros factores, a la división del trabajo en función del género (Eagly, 1987; Graves, 1999; Heilman, 1983).

La discriminación por género no siempre es fácil de identificar, especialmente porque las normas sociales y políticas determinan escenarios diferentes para mujeres y varones sustentados en estereotipos de género. Tanto es así que muchas mujeres son incapaces de detectar las situaciones de discriminación y realizan atribuciones que las justifican. Sin embargo, la discriminación por género tiene un profundo efecto en el bienestar de las mujeres y se ha relacionado con estrés psicológico y desórdenes físicos (Matheson y Foster, 2013). Teniendo en cuenta sus efectos nocivos, el trabajo ha de estar orientado a la prevención a través de la educación en igualdad en edades claves evitando el desarrollo de creencias erróneas sobre el género.

En el ámbito laboral, los organismos internacionales y las investigaciones realizadas instan a la implementación de buenas prácticas por ejemplo mediante el *Programa de Trabajo Decente* (OIT, 2012), o el *Informe sobre las cuestiones de género en relación con la seguridad y salud en el trabajo* de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST, 2006) y aplicando políticas de conciliación (Sanz-Vergel, Demerouti y Gálvez, 2013). Este problema social demanda atención tanto en el campo de la investigación sobre riesgos laborales psicosociales como en el ámbito aplicado de la prevención e intervención. La presente tesis se hace eco de esta realidad social e incluye la perspectiva de género en el trabajo.

5. Modelo teórico de la tesis doctoral

El campo de estudio de los riesgos laborales psicosociales ha estado principalmente centrado en investigar los procesos que generan malestar en las personas. En el intento por esclarecer los antecedentes y consecuentes de esta problemática, muchos estudios se pierden en un entramado de constructos que sobreponen conceptos y limitan su comprensión (Barling, Dupré y Kelloway, 2009; Hershcovis, 2011).

Este es el caso de la agresión laboral. En gran medida esta confusión podría deberse a la falta de una aproximación metodológica apropiada a los objetivos de investigación. De hecho, la gran mayoría de los estudios sobre agresión laboral realizados tienen un diseño transversal, y muy pocos estudian los procesos diarios (Griffin, 2010; Ottinot, 2010) y las relaciones de causalidad (Giumetti y cols., 2013). Por este motivo, en el presente trabajo se intenta extender el marco explicativo de los procesos de bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores planteando el análisis diario de los efectos directos y de moderación, y las causas que explican la valoración de la agresión a través de la manipulación experimental.

El trabajo de la tesis pretende superar las limitaciones previas relativas al diseño metodológico e incluye los momentos temporales como elementos relevantes de investigación (Ohly, Sonnentag, Niessen y Zapf, 2010). Este diseño de diario nos lleva a plantear un modelo explicativo de los procesos intra-individuales de las y los trabajadores a lo largo de una semana laboral y en diferentes momentos del día. En el primer estudio de diario (Capítulo 4) se propone que la agresión laboral sufrida durante la jornada laboral puede producir agotamiento emocional en las trabajadoras y los trabajadores al salir del trabajo, y todos ellos pueden afectar negativamente al bienestar emocional de las personas por la noche.

Durante los últimos años las investigaciones han dado un giro a la literatura sobre riesgos laborales psicosociales con la incorporación de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012) aportando nuevos desarrollos al conocimiento del bienestar. Desde esta perspectiva se plantea el trabajo

como un contexto potencial de desarrollo (i.e., recursos personales) y se analiza cómo ciertos fenómenos positivos pueden ser útiles para protegerse de los riesgos laborales psicosociales y promover el bienestar (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012; Fredrickson y Branigan, 2005; Wadlinger e Isaacowitz, 2006; Schmitz, De Rosa, y Andersson, 2009; Algoe, 2012).

Esto sucede con las experiencias de recuperación del estrés laboral. Los estudios de diario realizados aproximadamente a lo largo de los últimos quince años han llegado a la conclusión de los efectos positivos que tiene distanciarse del trabajo (*switching off mentally*) durante el tiempo de ocio diario para el bienestar (Meijman y Mulder, 1998; Sonnentag y Bayer, 2005; Sonnentag y Fritz, 2007; Sonnentag, Unger y Nägel, 2013; Zijlstra y Cropley, 2006). Teniendo en cuenta los beneficios de la recuperación, el primer estudio de diario (Capítulo 4) incorpora esta perspectiva positiva y pretende examinar el rol que desempeñan las experiencias de recuperación realizadas durante el tiempo de ocio diario como factores protectores de la agresión laboral y el agotamiento emocional y promotores del bienestar emocional.

Hasta ahora se conoce ampliamente la relación de conflicto entre el dominio del trabajo y la familia (Demerouti, Bouwman y Sanz-Vergel, 2011; Lapierre y Allen, 2006; Livingston y Judge, 2008; Moreno-Jiménez y cols., 2009; Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez y Mayo, 2010). La investigación se ha centrado sobre todo en la transferencia negativa que tiene el trabajo en los asuntos familiares. Sin embargo, recientemente la tendencia de los estudios está enfocándose cada vez más en conocer las relaciones positivas entre el trabajo y la familia, en ambas direcciones (Bakker y Demerouti, 2013; Friedman y Greenhaus, 2000; Grzywacz y Marks, 2000; Wayne, Musisca y Fleeson, 2004). Bajo este enfoque, el segundo estudio de diario (Capítulo 5) pretende examinar la transferencia positiva y negativa que tiene el dominio de la familia en el dominio del trabajo, incorporando además la desconexión y el sentido de la vida como factores positivos que pueden ampliar el marco explicativo de los procesos diarios de bienestar de las personas trabajadoras al final del día.

En la década de los años sesenta, Victor Frankl inició el campo de estudio del sentido de la vida sosteniendo la idea de que es imprescindible para las personas tener claro el sentido de lo que intentan hacer en la vida (Frankl, 1963). A pesar de todo,

muchas son las incógnitas que actualmente rodean al estudio del sentido de la vida y pocos los estudios que lo exploran mediante diseños metodológicos que permitan conocer de forma detallada la complejidad del fenómeno. Recientemente los expertos resaltan la importancia del sentido de la vida en la vida diaria de la persona, sin embargo, no existe un consenso sobre su estabilidad/inestabilidad (Steger y Kashdan, 2013). Por este motivo el segundo estudio de diario añade el sentido de vida para conocer su efecto a nivel diario en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores.

La tesis se desarrolla bajo la perspectiva de género teniendo en cuenta la importancia de conocer la influencia de los estereotipos de género en la valoración de dinámicas laborales agresivas y sus consecuencias en los procesos de bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. El enfoque de género ha sido el gran ausente en las investigaciones hasta la década de los años setenta (Ryan y Branscombe, 2013). A partir de entonces las investigaciones han ido incluyendo cada vez más la perspectiva de género. No obstante, en ocasiones el género ha sido tratado como un tema marginal y actualmente las y los expertos reclaman mayor atención en este sentido.

Esta tesis tiene un claro interés en abordar el género de modo experimental y en el tercer estudio empírico (Capítulo 6) se pretende conocer la influencia que pueden tener los estereotipos de género en la valoración del incivismo laboral, forma de agresión laboral que ha sido identificada recientemente como un mecanismo de discriminación hacia las mujeres trabajadoras (Cortina, 2008; Kabat-Farr y Cortina, 2012). Por tanto, el modelo teórico propuesto (ver Figura 1.16) incluye la influencia de los estereotipos de género en la detección y tolerancia al incivismo laboral, y la percepción de las consecuencias del incivismo en el bienestar de las y los trabajadores.

En resumen, el modelo teórico general de los estudios propone el incivismo laboral, el abuso verbal y el conflicto familia-trabajo como riesgos laborales psicosociales que desencadenan malestar emocional en las personas; mientras que la recuperación y el sentido de la vida pueden actuar como factores de protección de los riesgos laborales psicosociales estudiados y promoción del bienestar emocional de las personas trabajadoras. Además, la influencia de los estereotipos de género en jóvenes

estudiantes conduciría a una valoración desigual del incivismo laboral y sus consecuencias entre mujeres y varones.

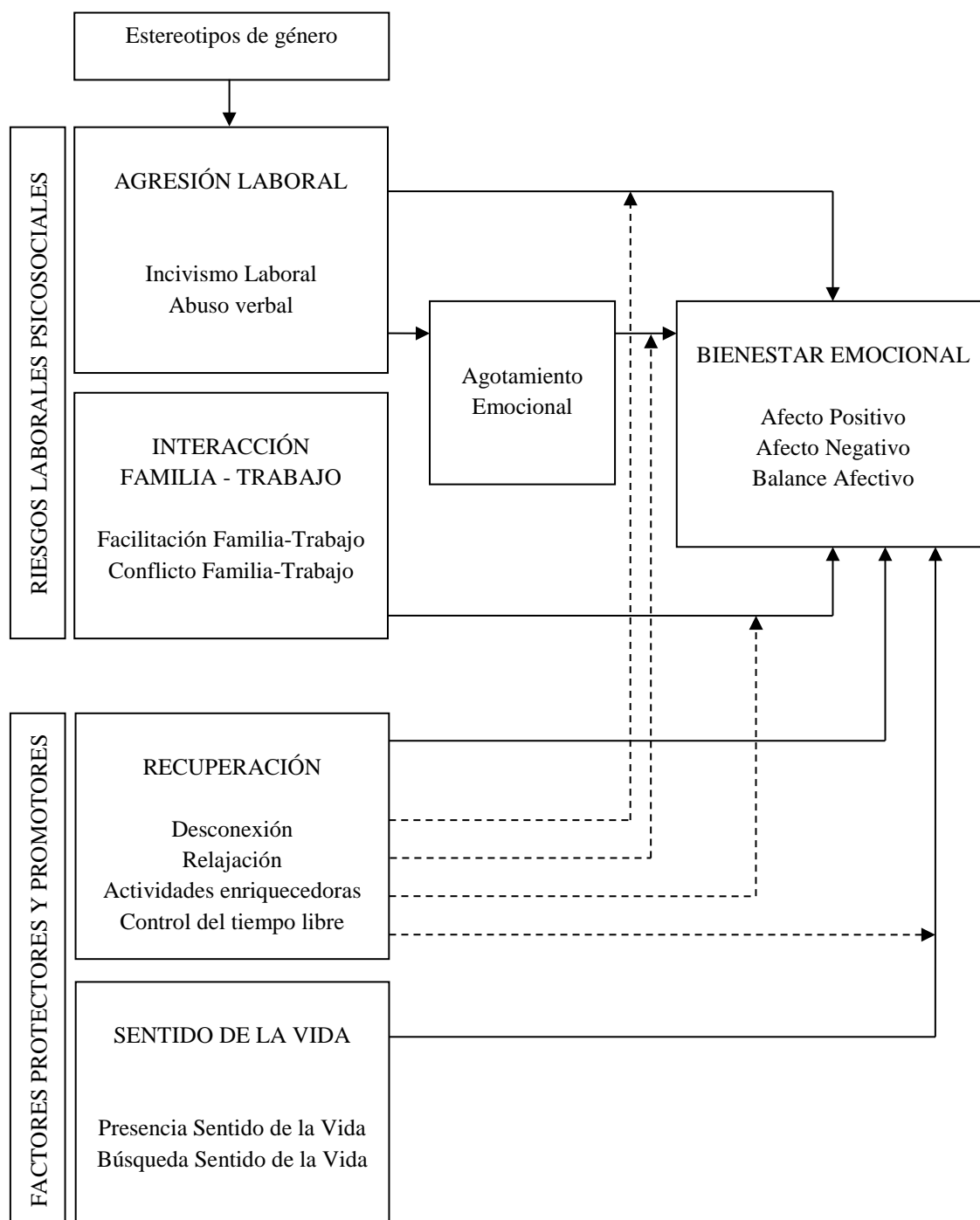


Figura 1. 16. Modelo teórico general de los estudios de la tesis

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST). (2006). *Estudio de Investigación. Las cuestiones de género en relación con la seguridad y salud en el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en: http://osha.europa.eu/publications/reports/209/index.htm?set_language=en.
- Algoe, S. B. (2012). Find, remind, and bind: The functions of gratitude in everyday relationships. *Social and Personality Psychology Compass*, 6(6), 455–469. doi: 10.1111/j.1751-9004.2012.00439.x
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. Oxford, England: Holt, Reinhart y Winston.
- Alvesson, M., y Billig, Y. D. (1997). *Understanding gender and organization*. London: Sage.
- Andersson, L. M., y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. doi:10.2307/259136
- Aquino, K., Grover, S., Bradfield, M., y Allen, D. G. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42(3), 260-272. doi:10.2307/256918
- Aquino, K., Tripp, T. M., y Bies, R. J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 52-59. doi:10.1037/0021-9010.86.1.52
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., y Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *The Academy of Management Review*, 25(3), 472-491. doi:10.2307/259305

- Ayranci, U., Yenilmez, C., Balci, Y., y Kaptanoglu, C. (2006). Identification of violence in turkish health care settings. *Journal of Interpersonal Violence*, 21(2), 276-296. doi:10.1177/0886260505282565
- Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2003). The socially induced burnout model. En S. P. Shokov (Ed.), *Advances in psychology research*, vol. 25 (pp. 13-30). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, Hauppauge, NY.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A. y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
- Banks, G. C., Whelpley, C. E., Oh, I., y Shin, K. (2012). (How) are emotionally exhausted employees harmful? *International Journal of Stress Management*, 19(3), 198-216. doi:10.1037/a0029249
- Barbaranelli, C., Fida, R., Paciello, M., Di Giunta, L. y Caprara, G. V. (2008). Assessing personality in early adolescence through self-report and other-ratings a multitrait-multimethod analysis of the BFQ-C. *Personality and Individual Differences*, 44(4), 876-886. doi:10.1016/j.paid.2007.10.014
- Barling, J., Dupré, K. E., y Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671-692. doi: 10.1146/annurev.psych.60.110707.163629
- Battista, J. y Almond, R. (1973). The development of meaning in life. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 36(4), 409-427.

- Bennett, R. J., y Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360. doi:10.1037/0021-9010.85.3.349
- Ben-Zur, H., y Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99. doi:10.1080/13594320444000281
- Bies, R. J. (2001). International (in)justice: The sacred and the profane. En J. Greenberg y R. Cropanzano (Eds.), *Advances in organization justice* (pp. 89-118). Stanford University Press.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., y Mojza, E. J. (2009). Daily performance at work: Feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 67-93. doi:10.1002/job.541
- Blanch, A., y Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations*, 65(7), 811-833. doi:10.1177/0018726712440471
- Bobbitt-Zeher, D. (2011). Gender discrimination at work: Connecting gender stereotypes, institutional policies, and gender composition of workplace, *Gender & Society*, 25(6), 764-786. doi: 10.1177/0891243211424741
- Bonebright, C. A., Clay, D. L., y Ankenmann, R. D. (2000). The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life. *Journal of Counseling Psychology*, 47(4), 469-477. doi:10.1037/0022-0167.47.4.469
- Bowling, N. A., y Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012. doi:10.1037/0021-9010.91.5.998

- Brassai, L., Piko, B. F., y Steger, M. F. (2012). Existential attitudes and eastern european adolescents' problem and health behaviors: Highlighting the role of the search for meaning in life. *The Psychological Record*, 62(4), 719-734.
- Bronfenbrenner, U. (2005). Ecological systems theory (1992). En U. Bronfenbrenner (Ed.), *Making human beings human: Bioecological perspectives on human development* (pp. 106-173). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd.
- Brosschot, J. F., Pieper, S., y Thayer, J. F. (2005). Expanding stress theory: Prolonged activation and perseverative cognition. *Psychoneuroendocrinology*, 30(10), 1043-1049. doi:10.1016/j.psyneuen.2005.04.008
- Brotheridge, C. M., y Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Buchanan, D. A., y Bryman, A. (2009). *The organizational research context: Properties and implications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd, Thousand Oaks, CA.
- Bültmann, U., Huibers, M. J. H., Van Amelsvoort, L. P. G. M., Kant, U., Kasl, S. V., y Swaen, G. M. H. (2005). Psychological distress, fatigue and long-term sickness absence: Prospective results from the maastricht cohort study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47(9), 941-947. doi:10.1097/01.jom.0000172865.07397.9a
- Burger, J. M. (1989). Negative reactions to increases in perceived personal control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 246-256. doi:10.1037/0022-3514.56.2.246
- Burke, R. J., y Nelson, D. L. (1998). Organizational men: Masculinity and its discontent. En C. L. Cooper e I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 225-271). New York: Wiley.

- Çelik, S. Ş., Çelik, Y., Ağırbaş, İ., y Uğurluoğlu, Ö. (2007). Verbal and physical abuse against nurses in turkey. *International Nursing Review*, 54(4), 359-366. doi:10.1111/j.1466-7657.2007.00548.x
- Chamberlain, K., y Zika, S. (1988). Religiosity, life meaning and wellbeing: Some relationships in a sample of women. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 27(3), 411-420. doi:10.2307/1387379
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770. doi:10.1177/0018726700536001
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *The Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. doi:10.2307/20159376
- Cortina, L. M., Fitzgerald, L. F., y Drasgow, F. (2002). Contextualizing latina experiences of sexual harassment: Preliminary tests of a structural model. *Basic and Applied Social Psychology*, 24(4), 295-311. doi:10.1207/S15324834BASP2404_5
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. doi:10.1037/1076-8998.6.1.64
- Cortina, L. M., y Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288. doi:10.1037/a0014934
- de Croon, E. M., Sluiter, J. K., Blonk, R. W. B., Broersen, J. P. J., y Frings-Dresen, M. H. W. (2004). Stressful work, psychological job strain, and turnover: A 2-year prospective cohort study of truck drivers. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 442-454. doi:10.1037/0021-9010.89.3.442

- de Klerk, J. J. (2005). Spirituality, meaning in life, and work wellness: A research agenda. *International Journal of Organizational Analysis*, 13(1), 64-88. doi:10.1108/eb028998
- Debats, D. L., Van der Lubbe, P. M., y Wezeman, F. R. (1993). On the psychometric properties of the life regard index (LRI): A measure of meaningful life: An evaluation in three independent samples based on the dutch version. *Personality and Individual Differences*, 14(2), 337-345. doi:10.1016/0191-8869(93)90132-M
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Bouwman, K., y Sanz-Vergel, A. I. (2011). Job resources buffer the impact of work-family conflict on absenteeism in female employees. *Journal of Personnel Psychology*, 10(4), 166-176. doi:10.1027/1866-5888/a000044
- Diefendorff, J. M., y Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294. doi:10.1037/0021-9010.88.2.284
- Duffy, M. K., Ganster, D., y Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351. doi:10.2307/3069350
- Eagly, A. H. (1987). Sex differences in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Eagly, A. H. (2013). The science and politics of comparing women and men: A reconsideration. En M. Ryan, y N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 11-28). London: SAGE Publications.
- Eagly, A. H., y Karau, S. J. (2002). Role congruity theory of prejudice toward female leaders. *Psychological Review*, 109(3), 573-598. doi: 10.1037/0033-295X.109.3.573

- Escott, K. (2012). Young women on the margins of the labour market. *Work, Employment and Society*, 26(3), 412-428. doi: 10.1177/0950017012438576
- Etzion, D., Eden, D., y Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577-585. doi:10.1037/0021-9010.83.4.577
- Eurofound (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2010). *Workplace violence and harassment: A european picture*. Luxembourg.
- Ferns, T., y Meerabeau, L. (2008). Verbal abuse experienced by nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 61(4), 436-444.
- Fida, R. (2011). Il modello stressor-emotion dei comportamenti controproduttivi nelle organizzazioni: Una ricerca nel contesto italiano. *Giornale Italiano Di Psicologia*, 38(4), 913-934.
- Fiske, S. T., y Lee, T. L. (2008). Stereotypes and prejudice create workplace discrimination. En A. P. Brief (Ed.), *Diversity at work* (pp. 13–52). New York: Cambridge University Press.
- Foster, M. D. (2009). The dynamic nature of coping with gender discrimination: Appraisals, strategies and well-being over time. *Sex Roles*, 60(9-10), 694-707. doi: 10.1007/s11199-008-9568-2
- Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., y Bruursema, K. (2007). Does your coworker know what you're doing? convergence of self- and peer-reports of counterproductive work behavior. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 41-60. doi:10.1037/1072-5245.14.1.41
- Fox, S., y Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915–931. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6

- Frankl, V. E. (1963). *Man's search for meaning: An introduction to logotherapy*. Oxford, England: Washington Square Press, Oxford.
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C., y Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24(4), 237-258. doi:10.1023/A:1010796329158
- Fredrickson, B. L., y Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition and Emotion*, 19(3), 313–332. doi: 10.1080/02699930441000238
- Friedman, S. D., y Greenhaus, J. H. (2000). *Work and family—allies or enemies? What happens when business professionals confront life choices*. New York: Oxford University Press.
- Fritz, C., y Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 936-945. doi:10.1037/0021-9010.91.4.936
- Geurts, S., y Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment y Health*, 32(6), 482-492. doi:10.5271/sjweh.1053
- Glasser, H. M., y Smith, J. P. III. (2008). On the vague meaning of “gender” in education research: The problem, its sources, and recommendations for practice. *Educational Researcher*, 37(6), 343-350. doi: 10.3102/0013189X08323718
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., y Sin, H. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418. doi:10.1002/job.252
- Grandey, A. A., Kern, J. H., y Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of

- emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63-79. doi: 10.1037/1076-8998.12.1.63
- Grandey, A. A., Tam, A. P., y Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 31-55. doi:10.1023/A:1015142124306
- Graves, L. M. (1999). Gender bias in interviewers' evaluations of applicants: When and how does it occur? En G. N. Powell (Ed.), *Handbook of gender and work* (pp. 391-412). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Greenberg, L., y Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 897-913. doi:10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<897::AID-JOB975>3.0.CO;2-Z
- Greenhaus, J. H., Allen, T. D., y Spector, P. E. (2006). Health consequences of work-family conflict: The dark side of the work-family interface. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 5, 61-98. doi:10.1016/S1479-3555(05)05002-X
- Greenhaus, J. H., y Beutell, N. J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. doi:10.2307/258214
- Griffin, B. (2010). Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*, 24(4), 309-323. doi:10.1080/02678373.2010.531186
- Griffin, J. M., Fuhrer, R., Stansfeld, S. A., y Marmot, M. (2002). The importance of low control at work and home on depression and anxiety: Do these effects vary by gender and social class? *Social Science y Medicine*, 54(5), 783-798. doi: 10.1016/S0277-9536(01)00109-5
- Grzywacz, J. G., y Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover

- between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126. doi:10.1037/1076-8998.5.1.111
- Gutek, B. A. (1999). The social psychology of service interactions. *Journal of Social Issues*, 55(3), 603-617. doi: 10.1111/0022-4537.00136
- Haig, D. (2004). The inexorable rise of gender and the decline of sex: Social change in academic titles, 1945-2001. *Archives of Sexual Behavior*, 33(2), 87-96. doi: 10.1023/B:ASEB.0000014323.56281.0d
- Halbesleben, J. R. B., Zellars, K. L., Carlson, D. S., Perrewé, P. L., y Rotondo, D. (2010). The moderating effect of work-linked couple relationships and work-family integration on the spouse instrumental support-emotional exhaustion relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 371-387. doi:10.1037/a0020521
- Harlow, L. L., Newcomb, M. D., y Bentler, P. M. (1986). Depression, self-derogation, substance use, and suicide ideation: Lack of purpose in life as a mediational factor. *Journal of Clinical Psychology*, 42(1), 5-21. doi:10.1002/1097-4679(198601)42:1<5::AID-JCLP2270420102>3.0.CO;2-9
- Harris, L. C., y Reynolds, K. L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161. doi:10.1177/1094670503257044
- Hartig, T., Kylin, C., y Johansson, G. (2007). The telework tradeoff: Stress mitigation vs. constrained restoration. *Applied Psychology: An International Review*, 56(2), 231-253. doi:10.1111/j.1464-0597.2006.00252.x
- Hauge, L. J., Skogstad, A., y Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23(4), 349-358. doi:10.1080/02678370903395568

- Heilman, M. E. (1983). Sex bias in work settings: The lack of fit model. En B. Staw y L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behaviour* (pp. 269-298). Greenwich, CT: JAI.
- Heine, S. J., Proulx, T., y Vohs, K. D. (2006). The meaning maintenance model: On the coherence of social motivations. *Personality and Social Psychology Review*, 10(2), 88-110. doi:10.1207/s15327957pspr1002_1
- Helkavaara, M., Saastamoinen, P., Lahelma, E. (2011). Psychosocial work environment and emotional exhaustion among middle-aged employees. *BMC research notes*, 4, 101. doi:10.1186/1756-0500-4-101
- Herscovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. doi:10.1002/job.689
- Herscovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. doi:10.1002/job.689
- Herscovis, M. S., y Reich, T. C. (2013). Integrating workplace aggression research: Relational, contextual, and method considerations. *Journal of Organizational Behavior*, 34(S1), S26 – S42. doi: 10.1002/job.1886
- Hines, M. (2009). Gonadal hormones and sexual differentiation of human brain and behavior. En D. W. Pfaff, A. P. Arnold, A. M. Etgen, S. E. Fahrbach, y R. T. Rubin (Eds.), *Hormones, brain, and behavior* (Vol. 3, 2nd ed.) (pp. 1869-1909). New York: Academic Press.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York, NY: Plenum Press, New York, NY.
- Hobfoll, S. E., y Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. En R. T. Golembiewski (Ed.),

Handbook of organization behavior (2nd ed., pp. 57–81). New York, NY: Dekker.

Hox, J. J., y Robers, J. K. (2011). *Handbook of advanced multilevel analyses*. New York, NY: Routledge.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2011). *VII encuesta nacional de condiciones de trabajo*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Jansen, N. W. H., Kant, I., y van den Brandt, P. A. (2002). Need for recovery in the working population: Description and associations with fatigue and psychological distress. *International Journal of Behavioral Medicine*, 9(4), 322-340. doi:10.1207/S15327558IJBM0904_03

Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Johnson, P. R., y Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705-714. doi:10.1108/EUM0000000005829

Kabat-Farr, D., y Cortina, L. M. (2012). Selective incivility: Gender, race, and the discriminatory workplace. En S. Fox y T. R. Lituchy (Eds.), *Gender and the dysfunctional workplace* (pp. 120-134). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., y Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.

Karatepe, O. M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout?: A study in the city of ankara, turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65. doi:10.1108/095961111111101661

- Kashdan, T. B., Rose, P., y Fincham, F. D. (2004). Curiosity and exploration: Facilitating positive subjective experiences and personal growth opportunities. *Journal of Personality Assessment*, 82(3), 291-305. doi:10.1207/s15327752jpa8203_05
- Keashly, L., Hunter, S., y Harvey, S. (1997). Abusive interaction and role state stressors: Relative impact on student residence assistant stress and work attitudes. *Work & Stress*, 11(2), 175-185. doi:10.1080/02678379708256833
- Kite, M. E., Deaux, K., y Haines, E. L. (2008). *Gender stereotypes*. En F. Denmark y M. Paludi (Eds.), *Psychology of Women: A handbook of issues and theories* (2nd ed., pp. 205-236). Westport, CT: Greenwood Press.
- Klinger, E. (1998). *The search for meaning in evolutionary perspective and its clinical implications*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Krause, N., y Hayward, D. R. (2013). Assessing stability and change in a second-order confirmatory factor model of meaning in life. *Journal of Happiness Studies* doi:10.1007/s10902-013-9418-y
- Langhout, R. D., Bergman, M. E., Cortina, L. M., Fitzgerald, L. F., Drasgow, F., y Williams, J. H. (2005). Sexual harassment severity: Assessing situational and personal determinants and outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(5), 975-1007. doi:10.1111/j.1559-1816.2005.tb02156.x
- Lanza, M. L., Zeiss, R., y Rierdan, J. (2006). Violence against psychiatric nurses: Sensitive research as science and intervention. *Contemporary Nurse*, 21(1), 71-84. doi:10.5172/conu.2006.21.1.71
- Lapierre, L. M., Hammer, L. B., Truxillo, D. M., y Murphy, L. A. (2012). Family interference with work and workplace cognitive failure: The mitigating role of recovery experiences. *Journal of Vocational Behavior*, 81(2), 227-235. doi:10.1016/j.jvb.2012.07.007

- Lapierre, L. M., y Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: Implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169-181. doi:10.1037/1076-8998.11.2.169
- Larson, R. (1989). Is feeling "in control" related to happiness in daily life? *Psychological Reports*, 64(3), 775-784. doi:10.2466/pr0.1989.64.3.775
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York, NY: Springer Publishing.
- LeBlanc, M. M., y Barling, J. (2005). Understanding the many faces of workplace violence. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 41-63). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-002
- LeBlanc, M. M., y Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
- Legerski, E. M. (2012). The cost of instability: The effects of family, work, and welfare change on low-income women's health insurance status. *Sociological Forum*, 27(3), 641-657. doi: 10.1111/j.1573-7861.2012.01339.x
- Lent, R. W. (2004). Toward a unifying theoretical and practical perspective on well-being and psychosocial adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 51(4), 482-509. doi:10.1037/0022-0167.51.4.482
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

- Li, F., Jiang, L., Yao, X., y Li, Y. (2013). Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance. *Accident Analysis and Prevention*, 51, 243-251. doi:10.1016/j.aap.2012.11.029
- Lim, S., Cortina, L. M., y Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107. doi:10.1037/0021-9010.93.1.95
- Lim, S., y Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496. doi:10.1037/0021-9010.90.3.483
- Lippa, R. A. (2005). How do lay people weight information about instrumentality, expressiveness, and gender-typed hobbies when judging masculinity-femininity in themselves, best friends, and strangers? *Sex Roles*, 53(1/2), 43-55. doi:10.1007/s11199-005-4277-6
- Lips, H. M. (2008). *Sex and gender: An introduction* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Littman-Ovadia, H., y Steger, M. (2010). Character strengths and well-being among volunteers and employees: Toward an integrative model. *The Journal of Positive Psychology*, 5(6), 419-430. doi:10.1080/17439760.2010.516765
- Livingston, B. A., y Judge, T. A. (2008). Emotional responses to work-family conflict: An examination of gender role orientation among working men and women. (2008). *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 207-216. doi:10.1037/0021-9010.93.1.207
- Luksyte, A., Spitzmueller, C., y Maynard, D. C. (2011). Why do overqualified incumbents deviate? examining multiple mediators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 279-296. doi:10.1037/a0022709
- Maccoby, E. E., y Jacklin, C. N. (1974). *The psychology of sex differences*. Stanford, CA: Stanford University Press.

- Maddi, S. R. (1970). Alfred adler and the fulfillment model of personality theorizing. *Journal of Individual Psychology*, 26(2), 153-160.
- Malamut, A. B., y Offermann, L. R. (2001). Coping with sexual harassment: Personal, environmental, and cognitive determinants. *Journal of Applied Psychology*, 86(6), 1152-1166. doi:10.1037/0021-9010.86.6.1152
- Marshall, M. J., y Marshall, S. (2010). *Respect-me rules: A guide to stopping verbal and emotional abuse*. Springville, UT: Cedar Fort.
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Third Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Matheson, K., y Foster, M. D. (2013). Coping with the stress of gender discrimination. En M. Ryan, y N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 323-40). London: SAGE Publications.
- McAdams, D. P. (2013). How actors, agents, and authors find meaning in life. En K. D. Markman, T. Proulx y M. J. Lindberg (Eds.), *The psychology of meaning* (pp. 171-190). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/14040-009
- McEwen, B. S. (1998). Stress, adaptation, and disease: Allostasis and allostatic load. *Annals of the new york academy of sciences*, 840, 33-44.
- Meier, L. L., Semmer, N. K., Elfering, A., y Jacobshagen, N. (2008). The double meaning of control: Three-way interactions between internal resources, job control, and stressors at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(3), 244-258. doi:10.1037/1076-8998.13.3.244

- Meijman, T. F., y Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. En P. J. D. Drenth, H. Thierry y C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (2nd ed., pp. 5–33). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum.
- Mildorf, J. (2005). Words that strike and words that comfort: Discursive dynamics of verbal abuse in roddy doyle's the woman who walked into doors. *Journal of Gender Studies*, 14(2), 107-122. doi:10.1080/09589230500133536
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez-Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., y Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana De Psicología*, 42(1), 63-73.
- Moreno-Jiménez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodríguez-Muñoz, A. y Garrosa, E. (2009). Effects of work–family conflict on employees' well-being: The moderating role of recovery strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 427-440. doi:10.1037/a0016739
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Pastor, J. C., Sanz-Vergel, A. I., y Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences*, 46(3), 359-364. doi:10.1016/j.paid.2008.10.031
- Moser, J. S., y Schroder, H. S. (2012). Making sense of it all? cognitive and behavioral mechanisms needing clarification in the meaning maintenance model. *Psychological Inquiry*, 23(4), 367-373. doi:10.1080/1047840X.2012.721338
- Neuman, J. H., y Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419. doi:10.1016/S0149-2063(99)80066-X
- Oblitas, F. Y. M., y Caufield, C. (2007). Workplace violence and drug use in women workers in a peruvian barrio. *International Nursing Review*, 54(4), 339-345. doi:10.1111/j.1466-7657.2007.00568.x

- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., y Zapf, D. (2010). Diary Studies in Organizational Research. An Introduction and Some Practical Recommendations. *Journal of Personnel Psychology*, 9(2), 79–93. doi: 10.1027/1866-5888/a000009
- O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., y Glew, D. J. (1996). "Organization-motivated aggression: A research framework": Reply. *The Academy of Management Review*, 21(4), 922-924.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2012). *Aplicación del programa de la OIT 2010-2012* [en línea]: documento electrónico en Internet [fecha de consulta: 24 marzo 2014]. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/program/download/pdf/10-11/dg1a_2012_es_web.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *La violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno. Repertorio de recomendaciones prácticas*. International Labour Organization.
- Ottinot, R. C. (2010). *A multi-level study investigating the impact of workplace civility climate on incivility and employee well-being*. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 3537.
- Pager, D., y Western, B. (2012). Identifying discrimination at work: The use of field experiments. *Journal of Social Issues*, 68(2), 221-237. doi: 10.1111/j.1540-4560.2012.01746.x
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., y Porath, C. L. (2005). Workplace incivility. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 177-200). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-008
- Powell, G. N., y Greenhaus, J. H. (2010). Sex, gender, and decisions at the family → work interface. *Journal of Management*, 36(4), 1011-1039. doi:10.1177/0149206309350774

- Powell, G. N., y Greenhaus, J. H. (2012). When family considerations influence work decisions: Decision-making processes. *Journal of Vocational Behavior*, 81(3), 322-329. doi:10.1016/j.jvb.2012.07.006
- Proulx, T., y Heine, S. J. (2006). Death and black diamonds: Meaning, mortality, and the meaning maintenance model. *Psychological Inquiry*, 17(4), 309-318. doi:10.1080/10478400701366985
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208. doi:10.1002/(SICI)1099-1298(199706)7:3<199::AID-CASP418>3.0.CO;2-H
- Reio, T. G., Jr., y Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264. doi:10.1002/hrdq.20020
- Reker, G. T., y Chamberlain, K. (2000). Exploring existential meaning: Optimizing human development across the life span. Sage Publications
- Reker, G. T., y Wong, P. T. P. (1988). Aging as an individual process: Toward a theory of personal meaning. En J. E. Birren y V. L. Bengtson (Eds.), *Emergent theories of aging* (pp. 214-246). New York, NY: Springer Publishing Co.
- Robinson, S. L., y O'Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41(6), 658-672. doi:10.2307/256963
- Rodriguez-Muñoz, A., Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., y Bakker, A. B. (2012). Reciprocal relationships between job demands, job resources, and recovery opportunities. *Journal of Personnel Psychology*, 11(2), 86-94. doi:10.1027/1866-5888/a000049
- Roese, N. J., y Sherman, J. W. (2007). *Expectancy*. New York, NY: Guilford Press.

- Rosenfield, S. N., y Stevenson, J. S. (1988). Perception of daily stress and oral coping behaviors in normal, overweight, and recovering alcoholic women. *Research in Nursing y Health*, 11(3), 165-174. doi:10.1002/nur.4770110305
- Rowe, M. M., y Sherlock, H. (2005). Stress and verbal abuse in nursing: Do burned out nurses eat their young? *Journal of Nursing Management*, 13(3), 242-248. doi:10.1111/j.1365-2834.2004.00533.x
- Rubino, C., Volpone, S. D., y Avery, D. R. (2013). Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion. *Gender in Management: An International Journal*, 28(2), 74 – 93. doi:10.1108/17542411311303220
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. doi:10.1037/0022-3514.57.6.1069
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B., y Mayo, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118-130. doi:10.1016/j.jvb.2009.07.001
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., y Gálvez, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y la familiar. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 419-436). Ediciones Pirámide
- Scannell, E. D., Allen, F. C. L., y Burton, J. (2002). Meaning in life and positive and negative well-being. *North American Journal of Psychology*, 4(1), 93-112.
- Schat, A. C. H., y Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3), 386-402. doi:10.1037/1076-8998.5.3.386
- Schat, A., y Kelloway, E. K. (2005). Workplace violence. En J. Barling, E. K. Kelloway y M. Frone (Eds.), *Handbook of workplace stress* (pp. 189–218). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Schmitz, T. W., De Rosa, E., y Andersson, A. K. (2009). Opposing influences of affective state valence on visual cortical encoding. *The Journal of Neuroscience*, 29(22), 7199–7207. doi: 10.1523/JNEUROSCI.5387-08.2009
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. New York, NY: Free Press.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. L. Cooper y I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). Oxford, England: Wiley.
- Shirom, A. (2003). *Job-related burnout: A review*. Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10474-012
- Simmons, D. C. (2008). *Organizational culture, workplace incivility, and turnover: The impact of human resources practices. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*.
- Skarlicki, D. P., y Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443. doi:10.1037/0021-9010.82.3.434
- Sluiter, J. K., Frings-Dresen, M. H. W., van der Beek, A. J., y Meijman, T. F. (2001). The relation between work-induced neuroendocrine reactivity and recovery, subjective need for recovery, and health status. *Journal of Psychosomatic Research*, 50(1), 29-37. doi:10.1016/S0022-3999(00)00213-0
- Sommer, K. L., y Baumeister, R. F. (1998). *The construction of meaning from life events: Empirical studies of personal narratives*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., y Mojza, E. J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976. doi:10.1037/a0020032

- Sonnentag, S., Binnewies, C., y Ohly, S. (2012). Event-sampling methods in occupational health psychology. En R. R. Sinclair, M. Wang, y L. E. Tetrick (Eds.), *Research methods in occupational health psychology: Measurement, design, and data analysis* (pp. 208-228). New York, NY: Routledge.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., y Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. doi:10.1016/j.jvb.2009.06.005
- Sonnentag, S., Unger, D., y Nägel, I. J. (2013). Workplace conflict and employee well-being: The moderating role of detachment from work during off-job time. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 166-183. doi:10.1108/10444061311316780
- Sonnentag, S., y Bayer, U. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414. doi:10.1037/1076-8998.10.4.393
- Sonnentag, S., y Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204
- Sonnentag, S., y Zijlstra, F. R. H. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 330-350. doi:10.1037/0021-9010.91.2.330
- Spector, P. E., y Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-007

- Spector, P. E., y Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. doi:10.1037/1076-8998.3.4.356
- Steger, M. F. (2007). Structural validity of the life regard index. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(2), 97-109.
- Steger, M. F. (2009). Meaning in life. *Oxford handbook of positive psychology* (2nd ed., pp. 679-687). New York, NY: Oxford University Press.
- Steger, M. F. (2012). Making meaning in life. *Psychological Inquiry*, 23(4), 381-385. doi:10.1080/1047840X.2012.720832
- Steger, M. F. (2013). Wrestling with our better selves: The search for meaning in life. En K. D. Markman, T. Proulx y M. Lindberg (Eds.), *The psychology of meaning* (pp. 215-233). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/14040-011
- Steger, M. F., Frazier, P., Oishi, S., y Kaler, M. (2006). The meaning in life questionnaire: Assessing the presence of and search for meaning in life. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 80-93. doi:10.1037/0022-0167.53.1.80
- Steger, M. F., Kashdan, T. B., Sullivan, B. A., y Lorentz, D. (2008). Understanding the search for meaning in life: Personality, cognitive style, and the dynamic between seeking and experiencing meaning. *Journal of Personality*, 76(2), 199-228. doi:10.1111/j.1467-6494.2007.00484.x
- Steger, M. F., Oishi, S., y Kesebir, S. (2011). Is a life without meaning satisfying? the moderating role of the search for meaning in satisfaction with life judgments. *The Journal of Positive Psychology*, 6(3), 173-180. doi:10.1080/17439760.2011.569171

- Steger, M. F., Pickering, N. K., Shin, J. Y., y Dik, B. J. (2010). Calling in work: Secular or sacred? *Journal of Career Assessment*, 18(1), 82-96. doi:10.1177/1069072709350905
- Steger, M. F., Shin, J. Y., Shim, Y., y Fitch-Martin, A. (2013). Is meaning in life a flagship indicator of well-being? In A. Waterman (Ed.), *The best within us: Positive psychology perspectives on eudaimonia* (pp. 159-182). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/14092-009
- Steger, M. F., y Dik, B. J. (2010). *Work as meaning: Individual and organizational benefits of engaging in meaningful work*. New York, NY: Oxford University Press.
- Steger, M. F., y Kashdan, T. B. (2013). The unbearable lightness of meaning: Well-being and unstable meaning in life. *The Journal of Positive Psychology*, 8(2), 103-115. doi:10.1080/17439760.2013.771208
- Steger, M. F., y Shin, J. Y. (2010). The relevance of the meaning in life questionnaire to therapeutic practice: A look at the initial evidence. *International Forum for Logotherapy*, 33(2), 95-104.
- Stone, A. A., Kennedy-Moore, E., y Neale, J. M. (1995). Association between daily coping and end-of-day mood. *Health Psychology*, 14(4), 341-349. doi:10.1037/0278-6133.14.4.341
- Sveinsdóttir, H., Biering, P., y Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(7), 875-889. doi:j.ijnurstu.2005.11.002
- Swim, J. K., Hyers, L. L., Cohen, L. L., y Ferguson, M. J. (2001). Everyday sexism: Evidence for its incidence, nature and psychological impact from daily diary studies. *Journal of Social Issues*, 57(1), 31-53. doi: 10.1111/0022-4537.00200

- Tajfel, H. (Ed.) (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.
- Tajfel, H., y Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. En S. Worchel y W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Chicago, IL: Nelson-Hall.
- Taris, T. W., Geurts, S. A. E., Schaufeli, W. B., Blonk, R. W. B., y Lagerveld, S. E. (2008). All day and all of the night: The relative contribution of two dimensions of workaholism to well-being in self-employed workers. *Work y Stress*, 22(2), 153-165. doi:10.1080/02678370701758074
- Tedeschi, J. T., y Felson, R. B. (1994). *Violence, aggression, and coercive actions*. Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10160-000
- ten Brummelhuis, L. L., y Bakker, A. B. (2012). Staying engaged during the week: The effect of off-job activities on next day work engagement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 445-455. doi:10.1037/a0029213
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190. doi:10.2307/1556375
- Thoits, P. A. (2012). Role-identity salience, purpose and meaning in life, and well-being among volunteers. *Social Psychology Quarterly*, 75(4), 360-384. doi:10.1177/0190272512459662
- Totterdell, P., y Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(3), 219-232. doi:10.1037/1076-8998.4.3.219
- Unger, R. K. (1979). Toward a redefinition of sex and gender. *American Psychologist*, 34(11), 1085-1094. doi: 10.1037/0003-066X.34.11.1085
- Vohs, K. D., y Baumeister, R. F. (2004). *Ego depletion, self-control, and choice*. New York, NY: Guilford Press.

- Wadlinger, H. A., e Isaacowitz, D. M. (2006). Positive mood broadens visual attention to positive stimuli. *Motivation and Emotion*, 30(1), 89–101. doi: 10.1007/s11031-006-9021-1
- Watters, C. L. (2010). Verbal abuse in the workplace: Has civility disappeared? *Orthopaedic Nursing*, 29(1), 46-50. doi:10.1097/NOR.0b013e3181c8cd87
- Wayne, J. H., Musisca, N., y Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130. doi:10.1016/S0001-8791(03)00035-6
- Wood, W., y Eagly, A. H. (2010). Gender. En, S. T. Fiske, D. T. Gilbert, y G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (Vol. 1, 5th ed.) (pp. 629-667). Hoboken, NJ: John Wiley.
- Wright, T. A., y Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493.
- Zijlstra, F., y Cropley, M. (2006). *Recovery after work*. En F. Jones, R. J. Burke y M. Westman, (Eds.), *Work-life balance: A psychological perspective* (pp. 219-234). New York, NY: Psychology Press.

Capítulo 2

Objetivos y Metodología

El objetivo general de la tesis es analizar de forma diaria y experimental el efecto de los riesgos laborales psicosociales (incivismo laboral, abuso verbal y conflicto familia-trabajo) en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo, afecto negativo y balance afectivo), y conocer la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones del incivismo laboral. En base al modelo teórico general planteado se desarrollan tres estudios empíricos cuantitativos: dos estudios de diario (Capítulo 4 y Capítulo 5) y un estudio experimental (Capítulo 6).

El primer estudio de diario tiene como objetivo general analizar el impacto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional de las trabajadoras y las trabajadoras y los trabajadores y explorar el papel de la recuperación. Por tanto, el estudio propone que la agresión laboral (incivismo laboral y abuso verbal) y el agotamiento emocional serán predictores del estado afectivo de la noche, mientras que las experiencias de recuperación pueden actuar como factores protectores y promotores del bienestar emocional.

Concretamente, los objetivos específicos son:

1. Conocer el efecto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el agotamiento emocional al finalizar el día de trabajo.
2. Explorar el impacto diario del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.
3. Analizar el efecto diario de las experiencias de recuperación en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.
4. Examinar el rol moderador de las experiencias de recuperación en el efecto del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional sobre el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.

En línea con estos objetivos, el diseño del estudio divide la evaluación de las y las trabajadoras y los trabajadores en dos momentos temporales diferentes: general y diario. En primer lugar se realiza la evaluación general de todas las variables del estudio

y posteriormente se hace la evaluación de diario durante una semana laboral (lunes-viernes) y en tres momentos del día: por la mañana, antes de ir a trabajar; por la tarde, al salir del trabajo; y por la noche, antes de dormir. A continuación la Tabla 2.1 muestra el diseño del estudio:

Tabla 2. 1. *Diseño de diario del primer estudio*

		<i>Días de la semana laboral</i>	<i>Momentos del día y variables evaluadas</i>
<i>Estudio 1</i> (<i>N</i> = 105)	Nivel 1(i): Día (<i>Within-Person</i>)	Lunes - Viernes	Mañana: Afecto positivo y afecto negativo Tarde: Incivismo, abuso verbal y agotamiento Noche: Experiencias de recuperación y afecto
	Nivel 2 (j): Sujeto (<i>Between-Person</i>)	Todas las variables evaluadas antes de la semana laboral	

El segundo estudio de diario tiene como objetivo general proporcionar una visión integradora de las relaciones entre el bienestar diario emocional de las y las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo y negativo) y la interacción entre la familia y el trabajo, el agotamiento relacionado con el trabajo, la desconexión y el sentido de la vida. Con este fin, el estudio pretende ampliar el conocimiento de las variables explicativas del bienestar emocional y propone que la interacción familia-trabajo y el agotamiento emocional serán predictores del afecto de la noche, mientras que la desconexión y el sentido de la vida pueden actuar como factores protectores y promotores del bienestar emocional.

Los objetivos específicos del estudio son:

1. Examinar el efecto diario de la interacción familia-trabajo en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.
2. Conocer el efecto diario del agotamiento emocional en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.
3. Explorar el efecto diario y de moderación de la desconexión en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.

4. Analizar el efecto diario del sentido de la vida en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.

El diseño del estudio a través de los momentos de evaluación general y diario evalúa las variables como se presenta en la Tabla 2.2:

Tabla 2. 2. *Diseño de diario del segundo estudio*

		<i>Días de la semana laboral</i>	<i>Momentos del día y variables evaluadas</i>
<i>Estudio 2 (N = 105)</i>	Nivel 1(i): Día (<i>Within-Person</i>)	Lunes - Viernes	Mañana: Afecto positivo y afecto negativo Tarde: Interacción familia-trabajo y agotamiento Noche: Desconexión, sentido de la vida y afecto
	Nivel 2 (j): Sujeto (<i>Between-Person</i>)	Todas las variables evaluadas antes de la semana laboral	

El estudio experimental tiene como objetivo general explorar cómo influyen los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral. En línea con el primer estudio de diario que propone el incivismo laboral como predictor del estado afectivo de la noche, el estudio experimental se centra en estudiar la detección y tolerancia al incivismo, y la percepción de sus consecuencias en estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional.

Los objetivos específicos del estudio son:

1. Conocer si mujeres y varones estudiantes a los que se les presenta una situación incivismo laboral simulada entre un/a jefe/a y un/a empleado/a tienen valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a.
2. Explorar las diferencias en las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a dependiendo de las formas de incivismo presentadas y el contexto laboral en el que tienen lugar.

El estudio tiene un diseño factorial entre sujetos 2x2x2 donde cada participante solo responde a una condición experimental. Las variables independientes manipuladas son: Formas de incivismo (ofensivo, excluyente); Contexto laboral (enfermería, ingeniería) y Género del participante (mujer, varón). Por tanto, se compone de 8 grupos experimentales. La Tabla 2.3 presenta el diseño del estudio.

Tabla 2. 3. *Diseño del estudio experimental*

			Contexto laboral	
			Enfermería	Ingeniería
Formas de incivismo	Ofensivo	Mujer	Grupo 1	Grupo 2
		Varón	Grupo 3	Grupo 4
	Excluyente	Mujer	Grupo 5	Grupo 6
		Varón	Grupo 7	Grupo 8

De forma integrada los objetivos dan lugar a la relación de los estudios de la tesis de la siguiente manera:

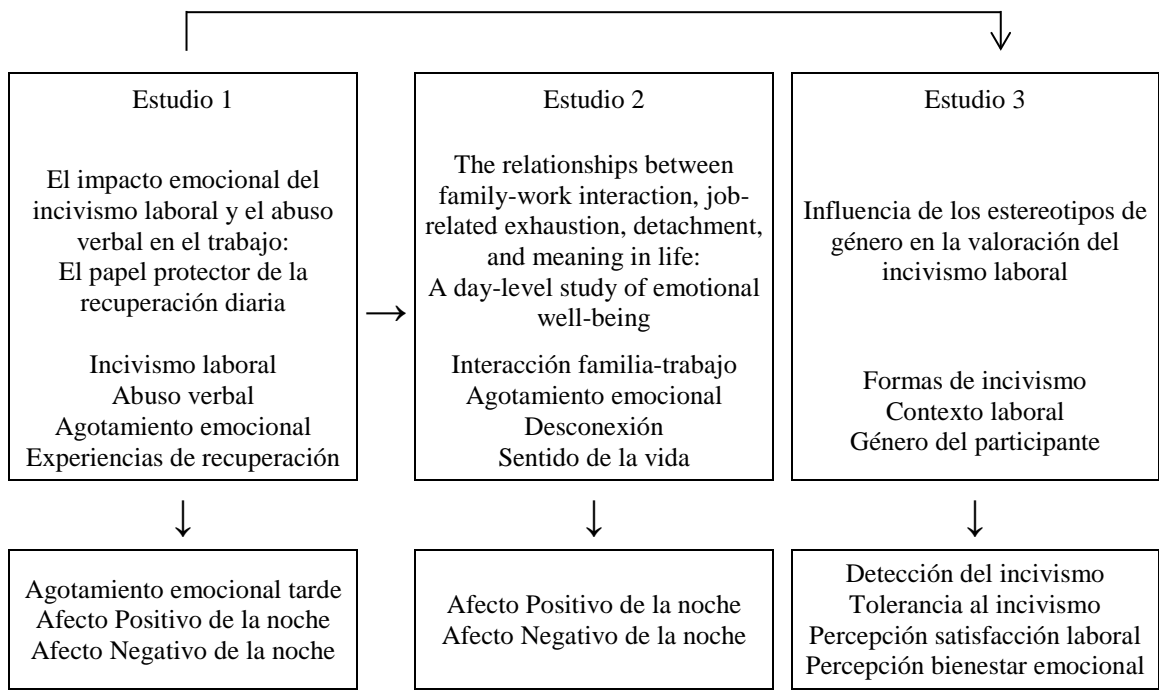


Figura 2. 1. Relación entre los objetivos y los estudios de la tesis

A continuación se presenta un resumen de los tres estudios empíricos de la tesis doctoral donde se incluyen los objetivos, el diseño, la muestra y la contribución a la literatura científica de cada estudio (ver Tabla 2.4).

Tabla 2. 4. *Estudios empíricos de la tesis doctoral*

Título	Objetivos	Diseño y Muestra	Contribución
Estudio 1 El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: El papel protector de la recuperación diaria	1. Conocer el efecto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el agotamiento emocional al finalizar el día de trabajo. 2. Explorar el impacto diario del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche. 3. Analizar el efecto diario de las experiencias de recuperación en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche. 4. Examinar el rol moderador de las experiencias de recuperación en el efecto del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional sobre el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.	Estudio de diario --- Trabajadores/as del Sector Servicios de la Comunidad de Madrid (N = 105)	1. Observación del impacto negativo diario de las formas de agresión laboral en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. 2. Análisis diario de la recuperación como factor protector de la agresión laboral y promotor del bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. 3. Aplicación del diseño de diario y el análisis multinivel en el estudio de la agresión laboral.
Estudio 2 The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being	1. Examinar el efecto diario de la interacción familia-trabajo en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche. 2. Conocer el efecto diario del agotamiento emocional en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche. 3. Explorar el efecto diario y de moderación de la desconexión en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche. 4. Analizar el efecto diario del sentido de la vida en el estado afectivo de las y las trabajadoras y los trabajadores por la noche.	Estudio de diario --- Trabajadores/as del Sector Servicios de la Comunidad de Madrid (N = 105)	1. Observación de espirales positivas y negativas que afectan al bienestar emocional diario del/a trabajador/a. 2. Análisis inter e intra-sujeto del efecto del sentido de la vida como variable dinámica en bienestar emocional. 3. Estudio del efecto del dominio de la familia sobre el domino de trabajo.
Estudio 3 Influencia de los estereotipos de género en la valoración del incivismo laboral	1. Conocer si mujeres y varones estudiantes a los que se les presenta una situación incivismo laboral simulada entre un/a jefe/a y un/a empleado/a tienen valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a. 2. Explorar las diferencias en las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a dependiendo de las formas de incivismo presentadas y el contexto laboral en el que tienen lugar.	Estudio experimental --- Estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional (N = 800)	1. Observación de la influencia de los estereotipos de género en las percepciones del incivismo laboral. 2. Propuesta de dos formas de manifestación del incivismo, ofensivo y excluyente. 3. Establecimiento de relaciones de causalidad en el estudio del incivismo laboral.

Capítulo 3

Publicación 1:

Emociones positivas laborales

Eva Garrosa¹, Isabel Carmona-Cobo¹ y Luis Manuel Blanco¹

Garrosa, E., Carmona-Cobo, I., y Blanco, L. M. (2013). Emociones positivas laborales. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 383-397). Ediciones Pirámide

¹ Departamento de Psicología Biológica y de la Salud.
Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Spain.

3. 1. Introducción

El estudio de las emociones positivas se encuentra en auge desde los años 90 promovido en parte por el interés renovado de algunos expertos por estudiar aquello que “funciona” y “está bien” en las personas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Las organizaciones son contextos potenciales en los que los trabajadores¹ pueden desarrollar y expresar sus capacidades y fortalezas para alcanzar un mayor bienestar personal y laboral, aunque no sólo dependa de ellos. La denominada Psicología Positiva ha intentado desde su fundación incorporar el estudio de lo positivo entre sus objetivos con el fin de alcanzar una visión más comprehensiva de la naturaleza humana, incluido el ámbito de las organizaciones.

Un primer acercamiento derivado de este auge e interés por lo positivo es el denominado “comportamiento organizacional positivo” (POB, Positive Organizational Behaviour) que se centra en el “estudio y aplicación de las fortalezas, recursos, y capacidades psicológicas que puedan ser desarrolladas y manejadas adecuadamente para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo” (Luthans, 2002, pp.59; Luthans, Youssef y Avolio, 2007). Este nuevo acercamiento estudia cómo capacidades como la sabiduría, la creatividad, la afectividad positiva, el sentido del humor, el optimismo, la esperanza u otros recursos, son utilizados en el afrontamiento diario de las demandas organizacionales y para fomentar el rendimiento. Una concepción errónea de este enfoque sería centrarse exclusivamente en fomentar o desarrollar las variables del trabajador que le pueden ayudar a nivel de resistencia en condiciones adversas laborales, sin realizar los cambios organizacionales necesarios (Garrosa y Carmona, 2011).

Complementariamente a este enfoque individual se encuentra aquel que estudia los aspectos positivos del contexto organizacional que influyen en la habilidad de los trabajadores para prosperar (POS, Positive Organizational Scholarship) (Cameron, Dutton y Quinn, 2003). Desde esta perspectiva se pretende desarrollar contextos laborales positivos donde el respeto y las conductas cívicas sean la norma, así como generar posibilidades de desarrollo profesional y entornos amigables donde el trabajador pueda conciliar en mayor medida su entorno laboral y personal. Estas dos vertientes han

¹ En esta publicación se realiza un uso genérico del masculino gramatical para mujeres y varones.

terminado confluyendo en la denominada Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (POHP, Positive Occupational Health Psychology), que además de examinar cómo los fenómenos positivos (procedentes del contexto y de la persona) pueden ser usados para protegernos de los riesgos ocupacionales, promueve la salud y el crecimiento ocupacional (Bakker y Derks, 2010). Un enfoque de este tipo puede esclarecer cómo los diferentes contextos de trabajo afectan y se ven afectados por las emociones positivas (Ashkanasy y Ashton-James, 2007; Fredrickson y Dutton, 2008).

3. 2. Perspectivas actuales de las emociones

El estudio empírico y sistemático de las emociones hoy en día es un propósito explícito, que se está expandiendo y consolidando rápidamente en nuestra sociedad. Las contribuciones de los investigadores a las clásicas facetas de las emociones y sus nuevos desarrollos y conexiones con otras disciplinas está ganando terreno constantemente (Stearns, 2008). Sin embargo su estudio ha estado siempre presente en la ciencia de la Psicología (Tomkins, 1962). El estudio de las emociones dentro de las organizaciones y como aspecto indiscutible de la experiencia laboral (Barsade y Gibson, 2007) también ha sufrido un espectacular desarrollo, y ha sido abordado principalmente desde la Teoría de los Eventos Afectivos (Kafetsios y Zampetakis, 2008; Weiss y Cropanzano, 1996).

Las emociones pueden considerarse como una tendencia de respuesta específica relativamente corta en el tiempo que implica varios componentes (Frijda, 1986). Según Lazarus (1991), el origen del proceso emocional es una evaluación personal del significado de un evento antecedente, consciente o inconsciente, que desencadena una cascada de respuestas que implican todo el sistema, produciendo cambios corporales, fisiológicos, y en la experiencia subjetiva de la persona. La emoción es diferente a otras respuestas más globales y generales, como los estados de ánimo o la afectividad. Los primeros tienen una mayor duración en el tiempo, una menor intensidad, son más difusos y no están asociados a un evento u objeto concretos (Frijda, 1993), mientras que la afectividad representaría un concepto más amplio, una disposición a experimentar estados emocionales de distinta valencia emocional, como el optimismo o la hostilidad, que se manifestarían de manera diferencial entre los individuos (Watson y Clark, 1984).

Desde una perspectiva evolucionista, las emociones tendrían una función adaptativa (Nesse, 1990). Considerando esta visión, se ha prestado mucha más atención

a las emociones negativas que a las positivas, pues son más numerosas, específicas, y porque han tenido una mayor repercusión para la supervivencia de la especie. El miedo, por ejemplo, está relacionado con la urgencia de escapar de un peligro y protegernos, la ira con la urgencia de atacar y defendernos y el asco con la expulsión y el rechazo. Este mayor conocimiento e interés por las emociones negativas ha provocado que en muchas ocasiones se haya pretendido conceptualizar las emociones positivas de la misma manera, sin tener en cuenta las diferencias que puede haber entre ellas (Fredrickson, 1998).

3. 2. 1. Las emociones positivas

Las emociones positivas son más bien inespecíficas y no siempre conllevan una tendencia de respuesta clara (Fredrickson y Levenson, 1998; Levenson, Ekman y Friesen, 1990). Fredrickson (1998, 2001), dentro de la perspectiva evolucionista, señala que las emociones positivas estimulan al individuo a explorar su entorno y a compartir actividades y se producirían bajo estados de equilibrio, seguridad y saciación.

Las emociones positivas promueven la salud psicosocial, intelectual y física y sus efectos permanecen por un largo periodo de tiempo después de que hayan desaparecido (Fernandez-Abascal, 2009; Fredrickson, 1998). Ashby, Isen y Turken (1999) señalan cómo las emociones positivas incrementan la liberación de dopamina en el sistema mesocorticolímbico, lo que afectaría a un mejor rendimiento en las tareas cognitivas que implican procesos de memoria de trabajo, memoria episódica y solución de problemas. Los efectos cognitivos de las emociones positivas se concretan en una mejora del rendimiento cognitivo, en la resolución de problemas de una manera más innovadora y en la toma de decisiones de forma más eficiente (Isen, 1993; Isen, Daubman y Nowicki, 1987; Isen, Johnson, Mertz y Robinson, 1985). Bajo un estado de ánimo positivo generamos soluciones más creativas ante los problemas. También las emociones positivas nos hacen actuar de manera más prosocial (Isen 1984; Isen y Levin, 1972) y favorecen la cooperación con los demás (Oatley y Jenkins, 1996). Pero además tienen un papel fundamental en la regulación de la conducta y en la propia autorregulación emocional: están relacionadas con la conducta de aproximación, y nos proporcionan programas de acción mucho más abiertos que nos permiten dirigir nuestro comportamiento hacia las condiciones más favorables. Al mismo tiempo, permiten focalizar la atención sobre aspectos positivos ante situaciones adversas y reducir el

impacto emocional otorgando significados más positivos a las situaciones (Aspinwall, 1998; Fernández-Abascal, 2009).

3. 2. 2. Estados afectivos positivos

Las emociones positivas contribuyen a estados afectivos más generales como el optimismo, el sentido del humor o la elevación. La afectividad positiva es una disposición a experimentar estados emocionales placenteros que se manifiesta diferencialmente entre los individuos.

Las personas optimistas tienen una disposición general a pensar que las cosas y acontecimientos se resolverán de la mejor manera posible, además de para no venirse abajo ante situaciones de adversidad. Este pensamiento influirá de manera importante en las metas personales y en el proceso de autorregulación de la vida personal y laboral del individuo (Carver y Scheier, 2001). El optimista mantiene un continuo esfuerzo por conseguir los objetivos, mientras que los pesimistas abandonan con más facilidad. Sin embargo, ser excesivamente optimista puede en algunas ocasiones implicarnos en actividades o retos irrealistas, así como hacer que no prestemos atención a informaciones clave de cara a una toma de decisiones. También es cierto que si bien ser excesivamente pesimista puede llevarnos a no emprender ninguna acción, el pesimismo defensivo como estrategia de “ponerse en lo peor” y prever que las cosas pueden ir mal, puede ayudar a las personas a dominar su ansiedad, controlándola (Norem, 2001).

El optimismo y las emociones positivas están asociados con el sentido del humor (Greengross y Miller, 2008; Korotkov y Hannah, 1994). Éste se ha relacionado frecuentemente con la salud y el funcionamiento óptimo de las personas (Martin, Puhlik-Doris, Larsen, Gray y Weir, 2003), y con estilos de afrontamiento centrados en el problema (Abel, 2002). Algunos estilos de humor, por ejemplo el humor afiliativo, facilita las relaciones interpersonales y reduce la tensión en el trabajo (Hampes, 1992; Broeck, Elst, Dikkers, De Lange y De Witte, 2012).

Finalmente, algunas personas sienten un estado de bienestar y satisfacción importantes cuando ayudan a los demás o son testigos de estos actos prosociales. Este sentimiento, denominado elevación (Haidt, 2000), se relaciona con el deseo de llegar a ser mejor persona. En el ambiente laboral, la elevación se concreta en comportamientos

de apoyo y ayuda ante las demandas de trabajo. Desde esta perspectiva, se experimentaría el sentimiento de elevación al ayudar a los compañeros por la satisfacción que supone realizar el acto en sí mismo o haberlo visto realizar en otros (Salanova, Martínez y Llorens, 2005).

3. 3. Marco teórico de las emociones positivas: El modelo de Bárbara Fredrickson

El campo de estudio de las emociones positivas está experimentando un auge en los últimos años dentro del marco de la Psicología Positiva (Fredrickson y Branigan, 2005; Wadlinger y Isaacowitz, 2006; Schmitz, De Rosa, y Andersson, 2009; Algoe, 2012). Barbara L. Fredrickson es la principal investigadora en este ámbito y en sus quince años de dedicación ha contribuido con numerosos estudios. Sin duda, su aportación más relevante es la teoría de la ampliación y construcción de recursos (Fredrickson, 1998, 2001, 2004).

3. 3. 1. Teoría de la ampliación y construcción de recursos

La teoría de las emociones positivas de Fredrickson (Fredrickson, 1998, 2001, 2004) está basada en la ampliación y construcción de los recursos personales. La teoría afirma que, a diferencia de las emociones negativas que restringen la atención y las cogniciones personales, las emociones positivas amplían la atención y el pensamiento individual. Esto les permite establecer una mayor conexión con las demás personas y generar un rango más amplio de percepciones e ideas sobre sí mismo y el mundo que les rodea. Con el tiempo, esta expansión de los estados mentales que generan las emociones positivas, ayudan a las personas a descubrir y construir una variedad de recursos personales que contribuyen en el bienestar personal.

Se trata de recursos a distintos niveles: psicológico, cognitivo, social y físico. Por ejemplo, recursos psicológicos, como la capacidad para mantener el control sobre los cambios del entorno; recursos cognitivos, como la capacidad para tomar conciencia del momento presente; recursos sociales, como la habilidad para dar y recibir apoyo emocional; y físicos, como es la habilidad para protegerse de un simple resfriado. Las personas con estos recursos son más propensas a responder de forma eficaz a los desafíos de la vida y aprovechar sus oportunidades, alcanzar el éxito, o sentirse sanos y

felices a corto y largo plazo. Por lo tanto, sentir y experimentar de forma frecuente emociones positivas hace que las personas adquieran de forma no consciente una serie de recursos personales claves en el incremento del bienestar personal.

Los efectos beneficiosos de las emociones positivas se extienden incluso a la salud física. Hasta el momento, no se conocían los mecanismos que subyacen a la asociación entre las emociones positivas y la salud física. Kok y cols. (2012) acaban de realizar un estudio para poner a prueba la siguiente hipótesis: la espiral ascendente entre la salud física y las emociones positivas estará mediada por las percepciones de las personas sobre sus relaciones sociales positivas. Los autores han puesto a prueba esta hipótesis realizando un estudio experimental longitudinal en una muestra de 65 trabajadores. Los resultados mostraron que el aumento de las emociones positivas, que a su vez es producido por un aumento en el tono vagal, está mediado por el incremento de las percepciones de las relaciones sociales. Este experimento identifica un mecanismo, el de las percepciones de las relaciones sociales, a través del cual las emociones positivas construyen la salud física, basada en el tono vagal. Estos resultados sugieren que las emociones positivas, las relaciones sociales positivas, y la salud física se retroalimentan en una espiral dinámica ascendente (ver Figura 3.1).

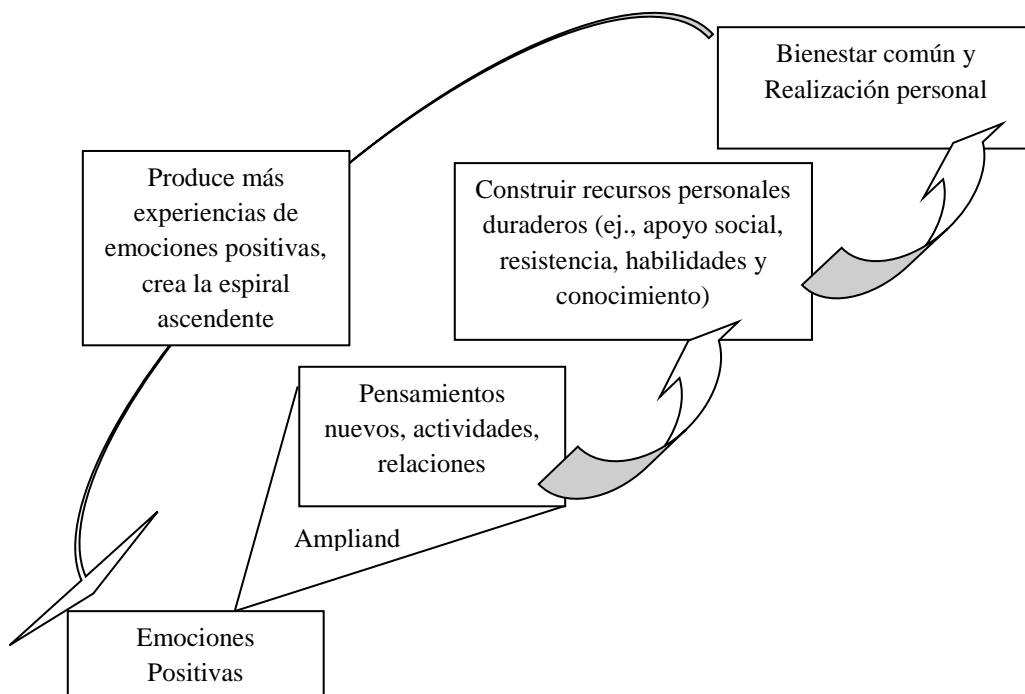


Figura 3. 1. Teoría de ampliación y construcción de recursos de las emociones positivas (adaptado de Fredrickson y Cohn, 2008)

La teoría de la ampliación y construcción de recursos de las emociones positivas comprende dos partes: la hipótesis de ampliación de recursos (broaden hypothesis), y la hipótesis de la construcción de recursos (build hypothesis). El efecto de la hipótesis de ampliación de las emociones positivas ha sido el foco de estudio de numerosas investigaciones recientes que lo han estudiado experimentalmente (Fredrickson y Branigan, 2005; Rowe, Hirsh, y Andersson, 2007; Schmitz, De Rosa, y Andersson, 2009; Wadlinger y Isaacowitz, 2006). La hipótesis de ampliación de recursos sostiene que las emociones positivas amplían la atención y el pensamiento de las personas.

Las investigaciones han mostrado que, en comparación con los estados emocionales negativos o neutros, promover emociones positivas amplía la esfera de la atención visual de las personas (Fredrickson y Branigan, 2005; Rowe, Hirsh, y Andersson, 2007; Wadlinger y Isaacowitz, 2006) amplían su repertorio de acción deseada (Fredrickson y Branigan, 2005), incrementa la apertura a nuevas experiencias (Kahn y Isen, 1993) y fomenta el pensamiento crítico (Raghunathan y Trope, 2002).

También la hipótesis de construcción de recursos personales ha recibido recientemente una contribución importante con el estudio experimental de Fredrickson, Cohn, Coffey, Pek, y Finkel (2008). Los autores probaron la hipótesis de construcción de recursos personales de las emociones positivas a través de la metodología experimental en 139 trabajadores. La manipulación consistió en asignar aleatoriamente a la mitad de ellos a una condición experimental donde ponían en práctica la meditación de amor y bondad.

La otra mitad formó el grupo control. El entrenamiento en meditación consistió en seis sesiones de grupo dirigidas por un especialista en el manejo del estrés. Las y los participantes de la condición experimental realizaron la meditación durante al menos cinco días a la semana en su propia casa. Los resultados confirmaron la hipótesis de construcción de recursos personales. Los incrementos en las emociones positivas se asociaban con mayores niveles de recursos personales, que a su vez aumentaban significativamente la satisfacción con la vida y disminuían la depresión.

3. 3. 2. Emociones positivas representativas

La literatura ha dado lugar al estudio de un gran número de emociones positivas. Estas emociones crean una serie de recursos personales duraderos en el tiempo. A continuación se presentan las diez emociones más representativas (véase Figura 3.2) que aparecen con más frecuencia en la vida diaria de las personas (Fredrickson, en prensa).

Alegría. Esta emoción surge cuando en la vida de la persona aparece algo bueno inesperado. Las personas se sienten alegres, por ejemplo, cuando reciben buenas noticias o sorpresas agradables. Los recursos personales creados a través de esta participación son habilidades adquiridas mediante el aprendizaje de estas experiencias espontáneas. La felicitación por un trabajo bien hecho puede llevar al trabajador a experimentar esta emoción.

Gratitud. Se produce cuando un individuo reconoce a otra persona como el origen de algo bueno que le ha sucedido sin esperarlo. La alegría se convierte en gratitud cuando la aparición de algo bueno se combina con la admiración hacia otra persona (Algoe, 2012). La gratitud hace que las personas generen nuevas formas de ser amable y generoso con uno mismo. Tomar conciencia de la ayuda y reconocimiento que nuestros compañeros de trabajo nos proporcionan y agradecerlo explícitamente puede generar un sentimiento de gratitud en la persona. Los recursos personales que se crean dan lugar a nuevas habilidades para expresar la bondad y la atención a los demás.

Serenidad. También llamado bienestar o disfrute, aparece cuando las personas interpretan sus circunstancias actuales como algo absolutamente valioso, bueno y satisfactorio. Las personas sienten serenidad cuando se sienten cómodas o en descanso con su propio momento vital. La serenidad crea la sensación de disfrutar de las experiencias actuales e integrarlas como algo prioritario en la escala de valores. Los recursos personales que se crean a través del disfrute incluyen un sentido más refinado y complejo de uno mismo y de las prioridades personales. Los trabajadores pueden sentir serenidad cuando sienten que gestionan bien su tiempo de trabajo y están seguros del trabajo realizado.

Interés. El interés surge en una circunstancia segura pero que a su vez ofrece algo novedoso. Las personas sienten interés, por ejemplo ante algo misterioso o cambiante que no llega a ser abrumador. El interés crea necesidad de explorar,

aprender, sumergirse en la propia novedad, y de este modo, hace que se extienda el horizonte de uno mismo (Izard, 1977; Silvia, 2008). Este conocimiento adquirido se convierte en un recurso personal duradero en el tiempo. La asignación de nuevas responsabilidades (i.e. promocionar en la empresa), puede llevar al trabajador a sentir interés por su nuevo cometido.

Esperanza. Mientras el resto de las emociones positivas surgen en circunstancias consideradas seguras, la esperanza es una excepción. Ésta ocurre en situaciones extremas donde la persona teme lo peor y todavía anhela algo mejor (Lazarus, 1991). Por ejemplo, las personas sienten esperanza en situaciones tristes en las que imaginan que las cosas podrían ser mejor. La esperanza crea la necesidad de recurrir a las propias capacidades y la creatividad para cambiar las cosas que nos rodean. Los recursos personales construidos incluyen el optimismo y la resistencia a la adversidad. Ante momentos de dificultad laboral, adoptar una visión realista de las circunstancias y un afrontamiento dirigido a resolver el problema puede generar un sentimiento de esperanza.

Orgullo. Aparece cuando las personas se atribuyen un mérito bien valorado por la sociedad. La gente siente orgullo, por ejemplo cuando alcanza una meta importante (Tracy y Robins, 2007). El orgullo crea la necesidad de fantasear con el alcance de logros aun mayores en ámbitos similares. Los grandes sueños ideados por el orgullo dan lugar a la motivación de logro como recurso personal (Williams y DeSteno, 2008). Compartir nuestros logros laborales con las personas más allegadas y hacer balance de los éxitos alcanzados puede llevar al trabajador a sentirse orgulloso por su trabajo.

Inspiración. Acontece cuando las personas son testigos de la excelencia del ser humano a través de algún hecho concreto. Por ejemplo, una persona se siente inspirada cuando ve a alguien que hace una buena acción. La inspiración crea un deseo de superarse uno mismo para alcanzar un terreno personal superior. El recurso personal que se construye es la motivación para alcanzar la superación o el crecimiento personal (Algoe y Haidt, 2009; Thrash y Elliot, 2004). Observar y valorar el trabajo de los compañeros puede generar sentimientos de inspiración que lleven al trabajador a desarrollar las mismas habilidades.

Sobrecogimiento/Estremecimiento. Tiene lugar cuando las personas se encuentran con algo muy bondadoso, por ejemplo cuando se sienten impresionados por algo o alguien más bonito o poderoso que la propia existencia. Esta experiencia hace que las personas absorban y se adapten a esta nueva sensación de inmensidad que han encontrado. Este sobrecogimiento crea un recurso personal que les hace plantear una nueva forma de ver el mundo (Shiota, Keltner, y Mossman, 2007).

Entretenimiento/Diversión. Ocurre cuando las personas viven situaciones informales divertidas como por ejemplo, cuando alguien se equivoca en un discurso. El entretenimiento crea la necesidad de compartir los momentos de risa e idear la forma de continuar con la diversión. Mientras las personas se dejan llevar por estos impulsos están construyendo y reforzando sus lazos sociales (Gervais y Wilson, 2005).

Amor. El amor incluye a su vez una amalgama de emociones positivas que la gente siente con mayor frecuencia. Surge cuando se activan el resto de emociones positivas en un contexto de seguridad y de relación interpersonal. Amplía el repertorio de pensamiento-acción manifestando la persona todas las emociones descritas. Crea por momentos percepciones de conexión social hacia los otros y de expansión personal. Del mismo modo, el amor construye un amplio rango de recursos personales, especialmente recursos sociales y comunitarios (Fredrickson, en prensa). Poner en práctica actitudes y comportamientos de generosidad entre compañeros puede contribuir a ello.

Emoción	Evaluación de la emoción	Repertorio Pensamiento-Acción	Recursos personales adquiridos	Estado que genera en el trabajador
Alegría	Seguro, familiar, impredecible, bueno	Participar, involucrar	Habilidades adquiridas a través del aprendizaje experiencial	Alegre, contento, feliz
Gratitud	Recibir un regalo u obtener un beneficio	Impulso creativo para ser prosocial	Habilidades para demostrar protección, lealtad y lazos sociales	Muestra agradecimiento y admiración
Serenidad	Seguro, familiar, que requiere poco esfuerzo	Disfrutar e integrar	Creación de nuevas prioridades y punto de vista de sí mismo	Sereno, tranquilo, en paz
Interés	Seguridad, novedad	Explorar, aprender	Conocimiento	Interesado, alerta, curioso

Emoción	Evaluación de la emoción	Repertorio Pensamiento-Acción	Recursos personales adquiridos	Estado que genera en el trabajador
Esperanza	Temer lo peor, anhelar algo bueno	Pensar en un futuro mejor	Resistencia, optimismo	Esperanzado, optimista, animado
Orgullo	Socialmente valorado	Tener un gran sueño/proyecto	Motivación de logro	Orgulloso, confiado, seguro de sí mismo
Entretenimiento Diversión	Error social informal	Compartir la diversión y la risa	Estrechamiento de lazos sociales	Inspirado, elevado, animado
Sobrecogimiento Estremecimiento	Encontrar la belleza o la bondad a gran escala	Absorber y adaptarse	Creación de nuevos planteamientos sobre la visión del mundo	Asombrado, maravillado, impresionado
Amor	Emociones anteriores en una relación interpersonal	Cualquier o todo lo anterior de forma recíproca	Cualquier o todo lo anterior de carácter social	Amado, cercano, confiado,

Figura 3. 2. Características de las diez emociones positivas más representativas (adaptado de Fredrickson, en prensa)

3. 4. Emociones positivas dentro de la organización

Como podemos observar, son numerosas las relaciones que se establecen entre las emociones positivas y la ampliación de repertorios de pensamientos y acciones, la formación de recursos personales y sociales y con nuestra salud y bienestar. Por ello, y porque es incuestionable el papel que juegan las emociones en la vida laboral (Barsade y Gibson, 2007; Connolly y Viswesvaran, 2000; Lazarus y Cohen-Charash, 2001; Lyubomirsky, King y Diener, 2005), muchos investigadores comenzaron a analizar las causas y consecuencias de experimentar emociones positivas dentro de las organizaciones con el fin de tener en la empresa empleados más satisfechos y felices, con un alto rendimiento, y productividad, que desarrollaren su actividad en entornos grupales y organizacionales saludables que al mismo tiempo se retroalimenten constantemente (Estrada, Isen y Young, 1997; Staw, Bell y Clause, 1986; Staw, Sutton y Pelled, 1994). La teoría de Barbara Fredrickson (1998), ha conseguido describir cómo la experiencia de emociones positivas en el trabajo, como la alegría, el disfrute, el

interés, el orgullo, la gratitud o el amor, pueden generar espirales ascendentes para alcanzar un funcionamiento individual y organizacional óptimo (Fredrickson, 2003).

3. 4. 1. Las emociones positivas del trabajador

Recientemente, Arie Shirom (2011) ha planteado que el afecto positivo está profundamente relacionado con las experiencias de vigor y energía en el trabajo. Sentirse con vigor denota una combinación de un balance de energía positiva y placer, y el placer es considerado una emoción positiva (Russell, 2003). Sin embargo la experiencia de vigor reflejaría más un estado de ánimo positivo relacionado con el trabajo que una emoción específica. Por otro lado, el vigor genera conductas de aproximación (Watson, Wiese, Vaidya y Tellegen, 1999), dirigiéndonos a experiencias de refuerzo y facilitando la aparición de recursos (Watson, 2000).

En este sentido el vigor va a ser altamente beneficioso para el trabajador y específicamente cuando su medio laboral le permite o da opciones para su desarrollo. También los recursos personales propios y relacionados con el trabajo van a influir en la experiencia de vigor. Así, por ejemplo, la identificación que tenga un empleado con la tarea, el significado que le otorgue y el logro de sus objetivos van a influenciar en que experimente energía. Al mismo tiempo los trabajadores más optimistas y con mayor afectividad positiva están más predispuestos a sentirse más enérgicos en el trabajo (Shirom, 2011).

En la década de los 90, Staw y cols. (1994) ya propusieron un modelo que sugería el posible proceso por el que las emociones positivas acarrearán resultados favorables en el trabajo, debido fundamentalmente a tres procesos (ver Figura 3.3). En primer lugar, las emociones positivas aumentan la actividad y persistencia en la tarea, además de mejorar el funcionamiento cognitivo. Estas emociones fomentan además disposiciones positivas más duraderas, como el optimismo, la esperanza o la percepción de control, que necesariamente van a influir en la perseverancia en la tarea (Seligman y Schulman, 1986). El trabajador optimista mantendrá la esperanza ante las situaciones adversas, utilizará estrategias centradas en el problema, y estará más vinculado con su trabajo (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009).

En segundo lugar, las personas que muestran más emociones positivas se benefician de una respuesta más favorable por parte de los compañeros. Ayudar a un compañero alegre es una experiencia gratificante (Vinokur, Schul y Caplan, 1987). También las personas positivas influyen más en los otros, son más deseables, y se benefician de un efecto halo cuando los otros evalúan sus características personales, sobregeneralizando sus cualidades positivas.

Por último, los trabajadores con más emociones positivas reaccionan de una manera más favorable hacia los otros, lo que se refleja en un mayor comportamiento altruista y de cooperación. Este comportamiento de ayudar a los demás tiene consecuencias favorables en el día a día de los trabajadores (Saavedra y Kwun, 2000). Por ejemplo, cuando los trabajadores se sienten bien ayudan más a sus compañeros y esto puede llevarles a sentirse orgullosos de su comportamiento, lo que aumenta la probabilidad de repetir esas acciones en el futuro. Los compañeros que reciben esa ayuda al mismo tiempo pueden sentir una emoción de gratitud, que les lleve a querer devolver esta acción de alguna manera al compañero que previamente le había ayudado. Incluso, estas dinámicas pueden generar en otros observadores la motivación de querer repetirlos, pues se benefician de un sentimiento de elevación que les insta a querer poner en marcha comportamientos moralmente adecuados (Haidt, 2000). Estos sentimientos positivos derivan en una cascada de recursos socialmente beneficiosos (p.e: apoyo entre los compañeros, clima laboral positivo), que derivan en una mayor frecuencia de emociones positivas (Fredrickson, 2003).

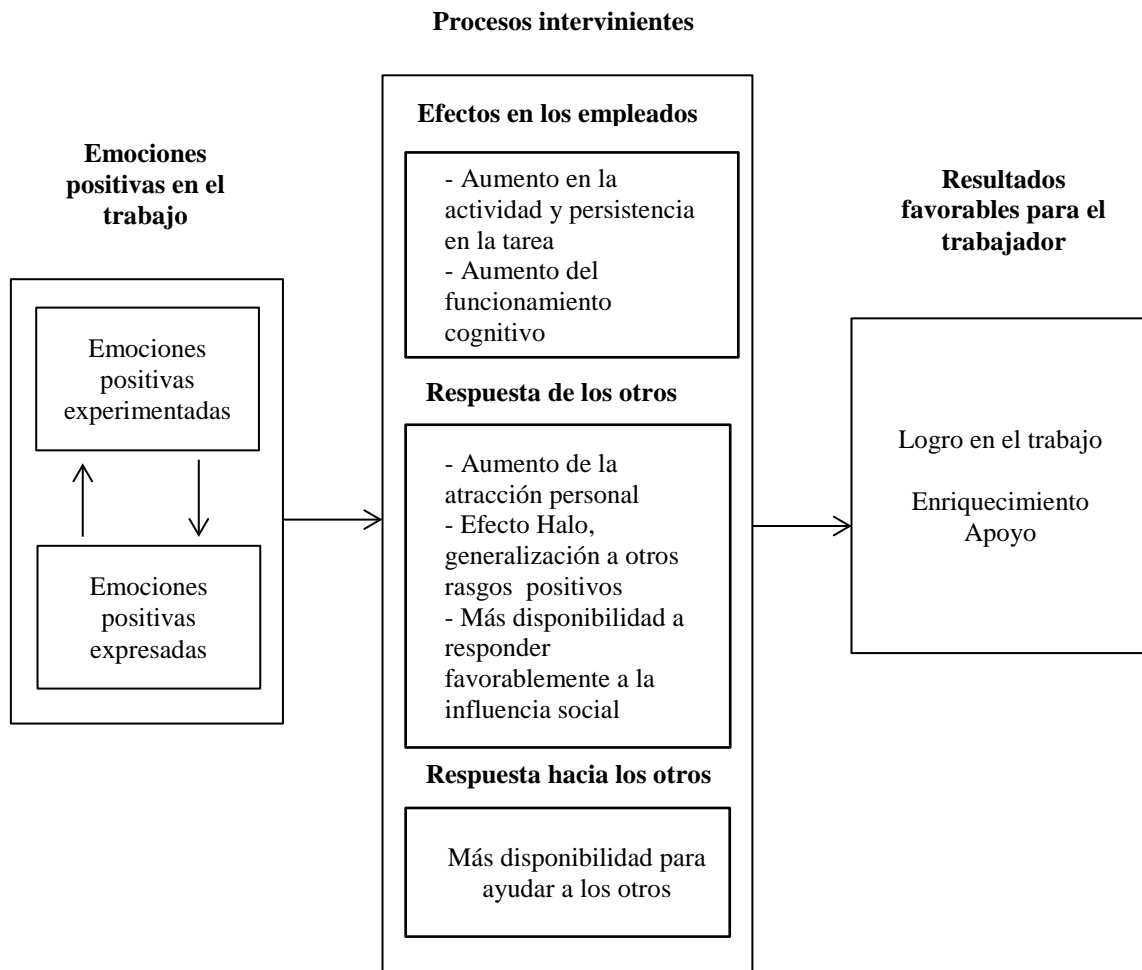


Figura 3. 3. Relaciones entre emociones positivas de los trabajadores y los resultados favorables en el trabajo (adaptado de Staw, Sutton y Pelled, 1994)

3. 4. 2. Las emociones positivas del grupo de trabajo

La combinación de los tres procesos intervinientes descritos por Staw y cols. (1994) lleva al trabajador a obtener unos resultados favorables en el lugar de trabajo, incluyendo el logro de objetivos, evaluaciones positivas de los supervisores, un enriquecimiento laboral (p.e variedad en la actividad, autonomía, feedback y significado) y un mayor apoyo social por parte de los compañeros y jefes. Las emociones positivas se propagan dentro de la organización al resto de miembros. Los eventos y experiencias laborales son potenciales fuentes compartidas de significados positivos, que generan mayor positividad en los trabajadores, creando un clima laboral positivo que contribuye a la construcción de una organización con una importante fortaleza relacional, algo que será valorado por todos sus miembros y que redundará nuevamente en significados positivos, generando así espirales ascendentes dentro de la

organización (Lewis, 2011; Sekerka y Fredrickson, 2010). En la Figura 3.4 se pueden observar algunos procesos implicados.

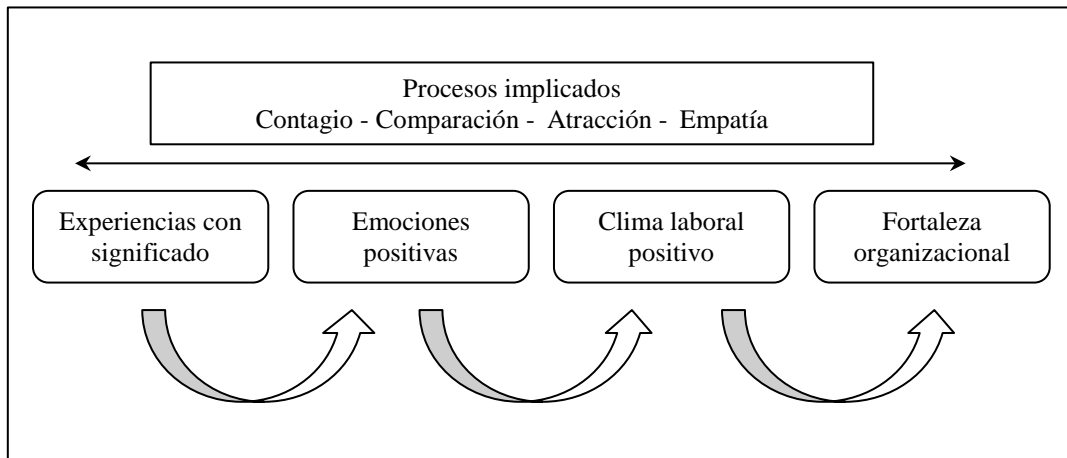


Figura 3. 4. Espirales de emociones positivas en los grupos de trabajo y procesos implicados

A través del contagio de las expresiones faciales y posturas, las emociones positivas se propagan (Barsade, 2002; Bartel y Saavedra, 2000; Hatfield, Cacioppo y Rapson, 1994; Neumann y Strack, 2000) e influyen positivamente sobre las emociones de los demás, algo que se transmite también a los clientes/usuarios del servicio. Por este motivo, la risa y el uso del humor entre los compañeros puede ser un factor de protección que influye en cómo el trabajador afronta las distintas situaciones en su jornada laboral y en el clima del grupo (Cooper, 2008). El usuario/cliente percibe de manera directa estos sentimientos, lo que se traduce también en satisfacción con el servicio. En un estudio llevado a cabo con 290 empleados del sector ventas, Tsai (2001) mostró cómo exhibir emociones positivas hacia los clientes estaba relacionado con la intención de volver al comercio y de recomendarlo a los amigos.

Los compañeros e incluso los clientes pueden también colocarse psicológicamente en el estado emocional de las personas que tienen en frente o que les rodean, adoptando el mismo estado emocional que ellos, a través del proceso vicario llamado empatía (Lazarus, 1991). Al mismo tiempo, las emociones son una importante fuente de comparación social, y muchas veces nos van a dar información de la naturaleza e intensidad de las reacciones apropiadas ante ciertas situaciones (Salancik y Pfeffer, 1978), cumpliendo con el papel mencionado de autoregulación de nuestra conducta. El hecho de que las emociones de los trabajadores y de los clientes influyan

en las actitudes y conductas de los demás ha sido considerado como el núcleo del trabajo emocional (Brucks, 1998). Por ello, la habilidad para manejar las emociones en el contexto laboral va a requerir de una adecuada competencia emocional (Garrosa, Moreno-jiménez, Liang y González, 2008).

Las múltiples relaciones interpersonales que se establecen dentro de los contextos laborales, con los compañeros y supervisores, nos hacen mirar hacia el afecto positivo no solo desde un enfoque individual, sino también como un constructo colectivo (Barsade, 2002; Bartel y Saavedra, 2000; Kelly y Barsade, 2001), que a través de los procesos que acabamos de mencionar, se va propagando e instaurando en los grupos y organizaciones, mejorando la calidad de las relaciones entre sus miembros. De esta manera, podemos hablar de un tono afectivo grupal positivo, que reduce el absentismo, los conflictos entre los compañeros, mientras que paralelamente promueve comportamientos cooperativos, el alto rendimiento, y el bienestar individual (George, 1991). Este tono se retroalimenta de manera que todos los miembros del grupo intentan mantenerlo, buscando una homogeneidad afectiva positiva (Walter y Bruch, 2008).

Un trabajador que se siente con energía, puede al mismo tiempo sentirse bien al comprobar que el resto de sus compañeros se sienten de esa manera, siendo por ello reforzante, lo que al mismo tiempo hace que unos y otros se sientan atraídos por compartir estados emocionales de la misma valencia. Como consecuencia, los trabajadores pueden llegar a sentir altos niveles de integración social, cohesión y confianza mutua (Barsade y Gibson, 1998). No obstante, la discrepancia en el afecto de los miembros del grupo puede frenar esta similaridad afectiva y reducir sus efectos beneficiosos (Walter y Bruch, 2008). El papel del líder del grupo va a ser importante en el mantenimiento de estas espirales positivas (Bono y Ilies, 2006) ya que sus emociones resultan especialmente contagiosas debido a su posición e influencia dentro del grupo (Fredrickson, 2003; Lewis, 2011).

3. 4. 3. Las emociones positivas en la organización

La Teoría de los Eventos Afectivos (Weiss y Cropanzano, 1996) propone que los afectos son el mecanismo mediador por el cual las características del ambiente de trabajo (por ejemplo, el diseño del puesto) y los eventos que se producen en él, impactan sobre las conductas y actitudes laborales. De esta manera podemos

encontrarnos con que determinados diseños y políticas laborales generen emociones positivas dentro del trabajo y esto explique conductas como el compromiso organizacional o la satisfacción con el trabajo. Esto nos obliga a prestar atención a aquellas demandas y recursos organizacionales que puede potenciar estas experiencias positivas. En general los recursos son aquellas características, objetos o condiciones que son valoradas por los individuos o que sirven como un medio para conseguir el logro de otros objetos, características personales o condiciones.

Según Shirom (2011), una organización que preste a sus trabajadores recursos relacionados con el trabajo, es una organización que permite la emergencia de emociones positivas en sus trabajadores, y en concreto, puede generar experiencias de vigor y energía (Halbesleben, Harvey y Bolino, 2009; Shrager y Shirom, 2009). El vigor puede ser promovido por las características laborales (p.e: autonomía, significado, feedback, identidad) y por los recursos organizacionales (i.e. participar en decisiones organizacionales, permitir respiros y descansos, promocionar el ejercicio dentro de la organización). Los cambios llevados a cabo en el diseño del puesto de trabajo para generar significados positivos (Grant, 2011), fomentar el sentido del humor (Broeck y cols., 2012) y aumentar la frecuencia de emociones y relaciones positivas, pueden derivar en efectos a gran escala dentro de la misma organización que se influyan recíprocamente generando un funcionamiento óptimo, no solo a un nivel individual, sino también grupal y organizacional (Fredrickson, 2003; Fredrickson y Dutton, 2008, Sekerka y Fredrickson, 2010; Turner, Barling y Zacharatos, 2002).

Las normas grupales y organizacionales con respecto a cómo se deben de sentir y expresar ciertas emociones ante determinadas situaciones pueden influenciar también sustancialmente en el proceso afectivo dentro de los grupos de trabajo (Kelly y Barsade, 2001). Por ello, normas que permitan la experiencia y expresión de sentimientos positivos dentro de la organización permitirán que las espirales positivas dentro de los grupos sean ascendentes y puedan alcanzar todos los beneficios mencionados.

Al mismo tiempo, es importante resaltar que las emociones negativas no han de ser un elemento que deba castigarse ni intentar evitar, pues son parte de la naturaleza humana y también de la experiencia laboral de los trabajadores. Muchas veces son generadoras de cambios positivos, que invitan a la reflexión y al análisis más exhaustivo de las situaciones y por ello han de tener también un espacio donde se puedan expresar

y al mismo tiempo aprender a gestionarlas de la manera más eficaz posible. Tener sólo y exclusivamente en cuenta a las emociones y procesos positivos puede ser a veces perjudicial, mientras que atender a lo que se supone negativo puede ser incluso beneficioso para el bienestar (McNulty y Fincham, 2012; Pérez-Álvarez, 2012; Cabanas Díaz y Sánchez González, 2012).

3. 5. Entornos laborales positivos: Aplicaciones

Las organizaciones son un lugar idóneo para poner en marcha las emociones positivas. Al igual que en el ámbito clínico (Garland y Fredrickson, en prensa; Garland et al., 2010), fomentar la práctica de emociones positivas en el contexto laboral puede desencadenar resultados beneficiosos tanto para los trabajadores como para la organización.

La teoría de ampliación y construcción de recursos también se ha aplicado en las organizaciones con el objetivo de crear climas laborales que fomenten nuevas vías de relación para promover la salud de los trabajadores y aumentar la productividad de la organización (Vacharkulksemsuk, Sekerka, y Fredrickson, 2011). Otro ejemplo es el estudio de Carlson, Kacmar, Zivnuska, Ferguson y Whitten (2011). En una muestra de trabajadores de diferentes ocupaciones compuesta por empleados y jefes inmediatos, los autores encontraron que las emociones positivas que los jefes transferían en la relación trabajo-familia, se transmitían también hacia sus empleados creando experiencias similares positivas.

La aplicación más reciente de las emociones positivas en el ámbito laboral se ha realizado en el ejército de EEUU. Bajo la iniciativa *Comprehensive Soldier Fitness*, se entrenó a los soldados en habilidades emocionales básicas. Este entrenamiento incluye el aumento de la frecuencia y duración de las emociones positivas como objetivo general del ejército para construir una mayor capacidad de resistencia ante la adversidad y el trauma que los soldados experimentan durante misiones de guerra (Cornum, Matthews y Seligman, 2011; Algor y Fredrickson, 2011).

Estas aplicaciones son solo unos ejemplos de la emergencia que está teniendo la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva en los últimos años (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012). El enfoque positivo pretende ampliar las potencialidades

humanas, motivaciones y capacidades en el contexto laboral. En este sentido, cobra importancia el trabajo en un contexto de desarrollo positivo. Por ello, experimentar emociones positivas en el trabajo conduce a las personas a estados de bienestar personal, y esto a su vez repercute en la creación de un entorno laboral positivo.

Existen diferentes estrategias para llevar a la práctica las emociones positivas en el trabajo, algunas de ellas se muestran en la Figura 3.5. Tal y como ya se ha comentado, es importante que en la organización se preste atención a las demandas y recursos organizacionales que potencian experiencias positivas, como por ejemplo el humor o el optimismo. Estos estados positivos se convierten así en un medio del trabajador para conseguir el logro de los objetos laborales. Es decir, la puesta en marcha de estrategias que fomentan las emociones positivas en el trabajo tiene un impacto en el desarrollo laboral diario.

En muchas ocasiones las personas ya conocen los efectos beneficiosos de las emociones positivas, pero ¿cómo aplicarlas en el trabajo? ¿qué puede hacer un trabajador para ser positivo en su entorno laboral? Al pensar en experiencias laborales pasadas, centrémonos principalmente en los sucesos positivos, distanciémonos de la explicación pesimista observando que hay otras explicaciones. Cuestionemos las creencias comprobando pruebas a su favor y en contra, esto nos ayudará a ampliar nuestra visión sobre los hechos y a darnos cuenta de que también hemos aprendido bajo circunstancias difíciles. Formulemos objetivos claros y veamos los obstáculos como retos a superar, desarrollemos incentivos que nos ayuden a valorar el futuro. Por ejemplo podemos centrarnos en la consecución de metas en el futuro más que en el esfuerzo diario que requiere hasta que se alcanzan. Las personas vivimos eventos laborales inevitables que provocan un malestar, el darle un sentido permite aprovechar esa experiencia para nuestro propio desarrollo, viendo lo malo como algo que te permite crecer. Así, en situaciones de conflicto laboral por ejemplo, veamos la experiencia como una fuente de aprendizaje y desarrollo.

Por otra parte, estrategias relacionadas con los canales de comunicación laboral cobran especial relevancia en el aumento de las emociones positivas. La mayoría de los trabajos requieren la interacción social entre sus trabajadores, comunicarnos amablemente y con claridad, aprender de los fallos y realizar críticas constructivas a los compañeros o empleados, cooperar en lugar de competir, aprender a reforzar a los

compañeros resaltando su trabajo bien hecho, o fomentar un buen clima laboral son estrategias que pueden facilitar la actitud positiva entre compañeros de trabajo, en la relación jefe-empleado, e incluso en la calidad del servicio prestado.

Además, condiciones ergonómicas que permitan la experiencia y expresión de sentimientos positivos dentro de la organización también influyen en el bienestar laboral del trabajador. Por ejemplo, adaptar el puesto de trabajo a la persona o cuidar las condiciones físicas del espacio. Es decir, humanizar el espacio laboral donde trabajan personas. En definitiva, expresar y manifestar emociones positivas en el entorno de trabajo tiene efectos beneficiosos para la salud individual, grupal y organizacional, creando climas laborales positivos que dan lugar a un desarrollo potencial del trabajador y de la organización.

- Cuidar la salud física y psicológica
- Alimentación saludable
- Cuidar el sueño
- Practicar ejercicio físico
- Desarrollar destrezas
- Lograr éxito y reconocimiento en el trabajo
- Trabajar por el logro del equipo
- Descansar, relajarse y hacer vacaciones
- Cuidar el sueño
- Actividades de ocio
- Practicar el optimismo
- Desarrollar competencias emocionales
- Cuidar la autoestima
- Buscar cierta parte de responsabilidad y una postura activa ante eventos estresantes en nuestra vida, nos ayuda a sentirnos más competentes y a afrontar, en la medida en la que podemos, las situaciones que se nos presentan.
- Aceptar las situaciones difíciles en lugar de luchar contra lo inevitable, y comprometernos con nuestros valores superando las barreras que surjan y dirigiéndonos hacia nuestras metas laborales.

Figura 3. 5. Estrategias para aumentar las emociones positivas en el trabajo (adaptado de Garrosa, Moreno, Boada y Blanco, 2010)

3. 6. Conclusiones generales

En este capítulo hemos realizado una aproximación a las aportaciones más significativas de las emociones positivas aplicadas al ámbito organizacional. Hemos tratado cómo las organizaciones son contextos potenciales de desarrollo para el bienestar del trabajador. Desde el enfoque de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva es relevante prevenir los riesgos laborales psicosociales, promover la salud y el

crecimiento laboral. Este nuevo enfoque de la salud laboral añade los efectos beneficiosos de las emociones positivas, integrándolas como parte del proceso de bienestar emocional y conservando la importancia de las emociones negativas como parte de los mecanismos de adaptación. Se trata por tanto de ampliar el marco teórico explicativo de los procesos de estrés y salud laboral.

Desde esta perspectiva, sentir y experimentar de forma frecuente emociones positivas en el trabajo hace que las personas amplíen y adquieran una serie de recursos personales clave en el incremento del bienestar personal y laboral. La experiencia de emociones como la alegría, el disfrute, el interés, el orgullo, la gratitud o el amor puede generar espirales ascendentes para alcanzar un funcionamiento individual y organizacional óptimo.

En este sentido influyen tres procesos intervinientes en el ámbito laboral: los efectos de las emociones positivas en los empleados, la respuesta de los otros a estas emociones y la respuesta hacia los otros. Estos tres procesos pueden desencadenar resultados favorables para el trabajador y la organización. Finalmente, se han aportado diversos ejemplos para incorporar las emociones positivas en el trabajo diario de las personas. Estas aplicaciones pueden llevarse a cabo a nivel individual, grupal y organizacional.

En conclusión, incorporar las emociones positivas en las organizaciones se traduce en la aplicación de modelos laborales saludables que desencadenan beneficios para todos los colectivos del ámbito organizacional.

Referencias

- Abel, M. H. (2002). Humor, stress, and coping strategies. *Humor: International Journal of Humor Research*, 15(4), 365-381.
- Algoe, S. B. (2012). Find, remind, and bind: The functions of gratitude in everyday relationships. *Social and Personality Psychology Compass*. Online publish.
- Algoe, S. B., y Fredrickson, B. L. (2011). Emotional fitness and the movement of affective science from lab to field. *American Psychologist*, 66, 35-42.
- Algoe, S. B., y Haidt, J. (2009). Witnessing excellence in action: The 'other-praising' emotions of elevation, gratitude, and admiration. *The Journal of Positive Psychology*, 4(2), 105-127.
- Ashkanasy, N. M., y Ashton-James, C. E. (2007). Positive emotion in organizations: A multi-level framework. En C. L. Cooper y D. Nelson (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp. 57-73). Chichester, UK: John Wiley and Sons.
- Aspinwall, L. G. (1998). Rethinking the role of positive affect in selfregulation. *Motivation and Emotion*, 22(1), 1-32.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24 (1), pp. 66-72.
- Bakker, A.B., y Derks, D. (2010). Positive Occupational Health Psychology. En S. Leka y J. Houdmont (Eds.), *Occupational health psychology: A key text*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Barsade, S.G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.
- Barsade, S. G. y Gibson, D. E. (2007). Group emotion: A view from top and bottom. En D.Gruenfeld, E.Mannix, y M.Neale (Eds.), *Research on managing groups and teams* (pp.81-102).Stamford, CT: JAI Press.
- Barsade, S.G., y Gibson, D.E. (2007).Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36-57.

- Bartel, C., y Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45(2), 197–231.
- Bono, J. E., y Ilies, R. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly*, 17(4), 317-334.
- Broeck, Vander Elst, Dikkers, De Lange y De Witte. (2012). ¡Tiene gracia!: Sobre el rol beneficioso del humor como afrontamiento y afiliativo en el diseño del trabajo. *Psicothema*, 24(1), 87-93.
- Brucks, U. (1998). *Arbeitspsychologie personbezogener Dienstleistungen* (Work psychology of person-related services). Bern: Huber.
- Cabanas Díaz, E., y Sánchez González, J. C. (2012). Las raíces de la psicología positiva. *Papeles del psicólogo*, 33(3), 172-182.
- Cameron, K.S., Dutton, J.E., y Quinn, R.E. (Eds.) (2003). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-koeehler.
- Carlson, D., Kacmar, K. M., Zivnuska, S., Ferguson, M., y Whitten, D. (2011). Work-family enrichment and job performance: A constructive replication of affective events theory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 297-312.
- Carver, C. S., y Scheier, M. F. (2001). Optimism, pessimism, and self-regulation. En Chang, Edward C. (Ed), *Optimism and pessimism: Implications for theory, research, and practice* (pp. 31-51), Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Connolly, J. J., y Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 265-281.
- Cooper, C. (2008). Darkness visible: strategies and prevention. Palmer, S. (Ed.), In *Suicide: Strategies and Interventions for Reduction and Prevention*. London and New York: Routledge.
- Cornum, R., Matthews, M. D., y Seligman, M. E. P. (2011). Comprehensive soldier fitness: Building resilience in a challenging institutional context. *American Psychologist*, 66(1), 4-9.

Estrada, C. A., Isen, A. M., y Young, M. J. (1997). Positive affect facilitates integration of information and decreases anchoring in reasoning among physicians. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72(1), 117-135.

Fernández-Abascal, E. (2009). *Emociones positivas*. Madrid: Pirámide.

Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218–226.

Fredrickson, B. L. (2003). Positive emotions and upward spirals in organizations. En K. S. Cameron, J. E. Dutton, y R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship* (pp. 163–175). San Francisco: Berrett-Kohler.

Fredrickson, B. L. (2004). Gratitude, like other positive emotions, broadens and builds. In R. A. Emmons & M. E. McCullough (Eds.) *The Psychology of Gratitude* (pp. 145-166). New York: Oxford University Press.

Fredrickson, B. L. (en prensa). *Love 2.0*. New York: Hudson Street Press.

Fredrickson, B. L. (en prensa). Positive Emotions Broaden and Build. En A. Plant y P. G. Devine (Eds.), *Advances on Experimental Social Psychology*. Volume 47

Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., y Finkel, S. M. (2008). Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 1045–1062.

Fredrickson, B. L., y Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition and Emotion*, 19(3), 313–332.

Fredrickson, B. L., y Dutton, J. E. (2008). Unpacking positive organizing: Organizations as sites of individual and group flourishing. *The Journal of Positive Psychology*, 3(1), 1-3.

- Fredrickson, B. L., y Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognition and Emotion*, 12(2), 191-220.
- Frijda, N. (1986). *The emotions*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Frijda, N. (1993). Moods, emotion episodes and emotions. En Lewis, M. y Haviland J.M (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 381-403). New York: Guilford Press
- Garland, E. L., Fredrickson, B., Kring, A. M., Johnson, D. P., Meyer, P. S., y Penn, D. L. (2010). Upward spirals of positive emotions counter downward spirals of negativity: Insights from the broaden-and-build theory and affective neuroscience on the treatment of emotion dysfunctions and deficits in psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 849-864.
- Garland, E. y Fredrickson, B. L. (en prensa). Positive emotions, mindfulness, and ACT. En T. B. Kashdan y J. Ciarrochi (Eds.), *Linking Acceptance and Commitment Therapy and positive psychology: A practioner's guide to a unifying framework*. Oakland, CA: New Harbinger.
- Garrosa, E., Moreno, B., Boada, M. y Blanco, L. M. (2010, septiembre). Emociones positivas y bienestar laboral. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 74. Recuperado de: <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/emociones-positivas-y-bienestar-laboral>
- Garrosa E, Moreno-Jiménez B, Liang Y, González JL. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal Nurse Studies*, 45(3), 418-427.
- Garrosa, E., y Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención del los riesgos laborales psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 225-238.
- George, J.M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76(2), 299–307.

- Gervais, M., y Wilson, D. S. (2005). The Evolution and functions of laughter and humor: A synthetic approach. *The Quarterly Review of Biology*, 80(4), 395-430.
- Grant, A. M., y Leigh, A. (2011). *Eight steps to happiness: An everyday handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Greengross, G., y Miller, G. F. (2008). Dissing oneself versus dissing rivals: Effects of status, personality, and sex on the short-term and long-term attractiveness of self-deprecating and other-deprecating humor. *Evolutionary Psychology*, 6(3), 393-408.
- Haidt, J. (2000). The positive emotion of elevation. *Prevention & Treatment*, 3(1), 1-5.
- Halbesleben, J. R. B., Harvey, J., y Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1452-1465.
- Hampes, W. P. (1992). Relation between intimacy and humor. *Psychological Reports*, 71(1), 127-130.
- Hatfield, E., Cacioppo, J., y Rapson, R. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Isen, A. M. (1993). Positive affect and decision making. En M. Lewis y J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 261-277). New York: Guilford Press.
- Isen, A. M., Daubman, K. A., y Nowicki, G. P. (1987). Positive affect facilitates creative problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), 1122-1131.
- Isen, A. M., Johnson, M. M., Mertz, E., y Robinson, G. F. (1985). The influence of positive affect on the unusualness of word associations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 1413-1426.
- Isen, A. M., y Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(3), 384-388.
- Izard, C. E. (1977). *Human Emotions*: Springer.

- Kafetsios, K., y Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712–722.
- Kahn, B. E., y Isen, A. M. (1993). The influence of positive affect on variety seeking among safe, enjoyable products. *Journal of Consumer Research*, 20 (2), 257–270.
- Kelly, J., y Barsade, S. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (1), 99–130.
- Korotkov, D., y Hannah, T. E. (1994). Extraversion and emotionality as proposed superordinate stress moderators: A prospective analysis. *Personality and Individual Differences*, 16 (5), 787-792.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York, NY, US: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., y CohenCharash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. En R. Payne and C. L. Cooper (eds.), *Emotions in Organizations* (pp. 48–81). Chichester, UK: Wiley.
- Levenson, R. W., Ekman, P., y Friesen, W. V. (1990). Voluntary facial action generates emotion-specific autonomic nervous system activity. *Psychophysiology*, 27(4), 363-384.
- Lewis, S. (2011). *Positive psychology at work: How positive leadership and appreciative inquiry create inspiring organizations*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behaviour: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans F., Youssef, C. M., Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- Lyubomirsky, S., King, L., y Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-855.

- Martin, R. A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., y Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. *Journal of Research in Personality*, 37(1), 48-75.
- McNulty, J.K., y Fincham, F.D. (2012). Beyond positive Psychology? Toward a contextual view of psychological processes and well-being. *American Psychologist*, 67, 101-110.
- Nesse, R.M (1990). Evolutionary explanations of emotions. *Human Nature*, 1(3), 261-289.
- Neumann, R., y Strack, F. (2000). "Mood contagion": The automatic transfer of mood between persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(2), 211-223.
- Norem, J.K. (2001). The positive power of negative thinking. *Using defensive pessimism to harness anxiety and perform at your peak*. New York: basic Books.
- Oatley, K., y Jenkins, J. M. (1996). *Understanding emotions*. Malden: Blackwell Publishing.
- Pérez-Álvarez, M. (2012). La Psicología Positiva: Magia Simpática. *Papeles del Psicólogo*, 33(3), 183-201.
- Raghuathan, R., y Trope, Y. (2002). Walking the tightrope between feeling good and being accurate: Mood as a resource in processing persuasive messages. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(3), 510-525.
- Rowe, G., Hirsh, J. B., y Andersson, A. K. (2007). Positive affect increases the breadth of attentional selection. *Proceedings of the National Academy of Sciences, USA*, 104, 383-388.
- Russell, J. A. (2003). Introduction: The return of pleasure. *Cognition and Emotion*, 17(2), 161-165.
- Saavedra, R., y Kwun, S. K. (2000). Affective states in job characteristic theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 131-146.

- Salancik, G. R., y Pfeffer, J. (1978). Uncertainty, secrecy, and the choice of similar others. *Social Psychology*, 41(3), 246-255.
- Salanova, M., Martínez, I. M., y Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall,.
- Schmitz, T. W., De Rosa, E., y Andersson, A. K. (2009). Opposing influences of affective state valence on visual cortical encoding. *The Journal of Neuroscience*, 29(22), 7199–7207. doi: 10.1523/JNEUROSCI.5387-08.2009
- Sekerka, L. E., y Fredrickson, B. L. (2010). Working positively toward transformative cooperation. En A. Linley, S. Harrington and N. Garcea (Eds.). *Oxford Handbook of positive psychology and work* (pp. 81-94). New York: Oxford University Press.
- Seligman, M. E. (2003). Positive psychology: Fundamental assumptions. *The Psychologist*, 16(3), 126-127.
- Seligman, M. E., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Seligman, M. E., y Schulman, P. (1986). Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 832-838.
- Shiota, M. N., Keltner, D., y Mossman, A. (2007). The nature of awe: Elicitors, appraisals, and effects on self-concept. *Cognition & Emotion*, 21(5), 944-963.
- Shirom, A. (2011). Vigor as a positive affect at work: Conceptualizing vigor, its relations with related constructs, and its antecedents and consequences. *Review of General Psychology*, 15(1), 50-64.
- Shraga, O., y Shirom, A. (2009). The construct validity of vigor and its antecedents: A qualitative study. *Human Relations*, 62(2), 271-291.
- Silvia, P. J. (2008). Interest: The curious emotion. *Current Directions in Psychological Science*, 17(1), 57-60.

- Staw, B. M., Bell, N. E., y Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 56-77.
- Staw, B. M., Sutton, R. I., y Pelled, L. H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5(1), 51-71.
- Stearns, P. N. (2008). History of emotions: Issues of Change and Impact. En Lewis, M., Haviland-Jones, J.M., y Barret, L.F. (Eds.), *Handbook of emotions* (3ªEd), (pp. 17-31). New York: Guildford Press.
- Thrash, T. M., y Elliot, A. J. (2004). Inspiration: Core characteristics, component processes, antecedents, and function. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(6), 957-973.
- Tomkins, S. S. (1962). *Affect, imagery, and consciousness: Vol. I. The positive affects*. New York: Springer.
- Tracy, J. L., y Robins, R. W. (2007). Emerging insights into the nature and function of pride. *Current Directions in Psychological Science*, 16(3), 147-150.
- Tsai, W. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27(4), 497-512.
- Turner, N., Barling, J., y Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. En C.R Snyder y S. López (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 715-730). Oxford: Oxford University Press.
- Vacharkulksemsuk, T., Sekerka, L. E., y Fredrickson, B. L. (2011). Establishing a positive emotional climate to create 21st-century organizational change. En N. M. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom, y M. F. Peterson (Eds.), *The Handbook of Organizational Culture and Climate*, 2nd Edition (pp. 101-118). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Vinokur, A., Schul, Y., y Caplan, R. D. (1987). Determinants of perceived social support: Interpersonal transactions, personal outlook, and transient affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(6), 1137-1145.

- Wadlinger, H. A., e Isaacowitz, D. M. (2006). Positive mood broadens visual attention to positive stimuli. *Motivation and Emotion*, 30(1), 89–101.
- Walter, F., y Bruch, H. (2008). The positive group affect spiral: A dynamic model of the emergence of positive affective similarity in work groups. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 239-261.
- Watson, D. (2000). Basic problems in positive mood regulation. *Psychological Inquiry*, 11(3), 205-209.
- Watson, D., Wiese, D., Vaidya, J., y Tellegen, A. (1999). The two general activation systems of affect: Structural findings, evolutionary considerations, and psychobiological evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(5), 820-838.
- Watson, D., y Clark, L. A. (1984). Negative Affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96(3), 465-490.
- Weiss, H. M., y Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. En B. M. Staw y L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, (pp. 1–74). Greenwich, CT: JAI.
- Williams, L. A., y DeSteno, D. (2008). Pride and perseverance: The motivational role of pride. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(6), 1007-1017.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183-200.

Capítulo 4

Publicación 2:

El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: Influencia de la recuperación diaria

Eva Garrosa¹, Isabel Carmona-Cobo¹, Bernardo Moreno-
Jiménez¹ y Ana Sanz-Vergel²

Garrosa, E., Carmona-Cobo, I., Moreno-Jiménez, B., y Sanz-Vergel, A. I. (en prensa). El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: Influencia de la recuperación diaria, *Anales de Psicología*

Aceptado: 20/01/2014

¹ Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Spain

² Norwich Business School. University of East Anglia. United Kingdom

4. 1. Resumen

El objetivo fue estudiar el impacto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional de los trabajadores², y explorar el papel de la recuperación. Se realizó un estudio de diario durante cinco días laborales consecutivos (525 días en total) con 105 trabajadores del Sector Servicios. Se evaluó en dos momentos temporales distintos, general y diario. La medida de diario consistió en la evaluación durante una semana laboral y en distintos momentos del día, mañana, tarde y noche. Los análisis multinivel mostraron resultados significativos del incivismo laboral y el abuso verbal como predictores del agotamiento emocional, y todos sobre el afecto negativo de la noche. No se encontraron relaciones entre estas variables y el afecto positivo de la noche. La recuperación durante la tarde fue clave en el estado afectivo de la noche. La relajación tuvo un efecto directo sobre el afecto negativo y las actividades enriquecedoras sobre el afecto positivo, además se encontraron efectos de moderación de la desconexión y la relajación. El diseño del estudio puede proporcionar importantes avances en medidas preventivas de la agresión en el ámbito laboral.

Palabras clave: Incivismo laboral; Abuso verbal; Agotamiento Emocional; Afecto; Recuperación; Estudio de diario

² En esta publicación se realiza un uso genérico del masculino gramatical para mujeres y varones.

4. 2. Introducción

Los estudios sobre estresores laborales sitúan la agresión como uno de los factores más estresantes y frecuentes en el trabajo. Durante los últimos quince años los investigadores han generado un gran interés sobre la agresión laboral, dando lugar a una gran variedad de constructos (Hershcovis y Barling, 2010). Sin embargo, no muchos estudios analizan las consecuencias de la agresión laboral de manera diaria, ni sus repercusiones en el estado afectivo cotidiano del trabajador.

El incivismo laboral es una forma leve de agresión que tiene consecuencias negativas para los trabajadores y la organización. Se caracteriza por ser “una conducta antisocial de baja intensidad (ruda y descortés) con una intencionalidad ambigua de dañar a la víctima y que viola las normas laborales de respeto mutuo” (Andersson y Pearson, 1999, p. 457). A pesar de su baja intensidad, se ha comprobado que las víctimas de incivismo laboral sufren mayor estrés laboral y distracción cognitiva, y menor satisfacción laboral y creatividad, incluso pueden abandonar la organización (Lim, Cortina, y Magley, 2008). Además, recientes investigaciones informan de que esta forma de agresión sutil en el trabajo representa una forma “moderna” de discriminación laboral por sexo y raza (Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta y Magley, 2013). La Teoría del Incivismo Selectivo se basa en la idea de que el incivismo no siempre se produce de forma general, sino que constituye una expresión encubierta de discriminación generando una disfunción en muchos contextos de trabajo (Kabat-Farr y Cortina, 2012).

Otra forma de agresión muy frecuente en las organizaciones es el abuso verbal (Grandey, Dickter y Sin, 2004), especialmente en trabajos que demandan interacción, situación habitual del Sector Servicios. Las manifestaciones de abuso verbal pueden adoptar distintas formas a través de un rango variado de conductas agresivas (insultos, gritos, amenazas, silencios incómodos, etc.). Discernir en qué contextos se presentan estas conductas resulta relevante para alcanzar un mayor conocimiento del problema y tomar posibles medidas de prevención. Para ello, es importante prestar atención al origen de la agresión y al tipo de trabajo. Aquellas personas que trabajan en ocupaciones que requieren de una constante interacción con el otro, como sucede en el Sector Servicios, están expuestos a más situaciones de abuso verbal, especialmente

cuando el abuso proviene de los clientes a los que se les presta el servicio (Grandey, Kern y Frone, 2007).

Los datos evidencian que el agotamiento emocional es una de las consecuencias de diferentes formas de agresión laboral (Ben-Zur y Yagil, 2005) con graves consecuencias para la salud de los trabajadores. Esta investigación estudia los efectos que pueden tener estas formas de agresión en el bienestar emocional diario de los trabajadores y se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1. El nivel diario de incivismo laboral y abuso verbal estará positivamente relacionado con el agotamiento emocional que sienten las personas cuando salen de trabajar.

Las respuestas generadas por la agresión laboral pueden producir estados emocionales en los trabajadores, como miedo o enfado (Schat y Kelloway, 2000). Las secuelas del estado de ánimo negativo incluyen los síntomas psicológicos y somáticos; el decremento en las actitudes positivas hacia el trabajo; un aumento en las conductas de abandono; y producen una reacción intensa en el afecto negativo. Sin embargo, esto no sucede con el afecto positivo, al ser estados de ánimo independientes (Watson, Clark y Tellegen, 1988). De igual modo, la investigación ha mostrado evidencias en la relación entre las interacciones interpersonales negativas en el trabajo y las consecuencias en el estado afectivo de los trabajadores (Dimotakis, Scott y Koopman, 2011; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009). Partiendo del impacto que parece tener la agresión laboral y el agotamiento emocional sobre el estado afectivo de los trabajadores, se propone la segunda hipótesis:

Hipótesis 2. El nivel diario de incivismo laboral, abuso verbal y agotamiento emocional al salir del trabajo estará positivamente relacionado con el afecto negativo (a) de la noche, y no tendrá relación con el afecto positivo (b) de la noche.

Se ha comprobado que la realización de actividades de desconexión, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo libre ayudan a las personas a recuperarse del estrés laboral diario y mejoran su bienestar (Sonnentag, Kuttler y Fritz, 2010). Sin embargo, muchos trabajadores son incapaces de apartarse psicológicamente del trabajo cuando termina su jornada laboral. Esta incapacidad de desconexión es un mecanismo clave que contribuye a explicar la fatiga y el malestar (Sonnentag, 2011).

Los procesos relacionados con la recuperación del estrés laboral son relevantes para la salud de las personas, su bienestar y su rendimiento laboral. Mas que una actividad específica que por sí misma ayude a recuperarse del estrés laboral, serían los procesos subyacentes comunes a estas actividades los que estarían interviniendo en la recuperación del trabajador (Sonnetag y Fritz, 2007). En esta línea, se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 3. El nivel diario de desconexión (a), relajación (b), actividades enriquecedoras (c) y control del tiempo libre (d) después del trabajo estará positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche, y negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche.

Del mismo modo, recientes investigaciones han estudiado el papel que adoptan los procesos de recuperación sobre el bienestar diario (Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez y Mayo, 2010). Sonnetag (2011) ha planteado el Modelo de Estrés-Desconexión que propone la recuperación como un moderador que amortigua la relación estrés-desconexión. Esto lleva a plantear la cuarta hipótesis:

Hipótesis 4. La desconexión (a), la relajación (b), las actividades enriquecedoras (c) y el control del tiempo libre (d) tendrán un papel moderador en el efecto del incivismo laboral, abuso verbal y agotamiento emocional sobre el afecto positivo y el afecto negativo de la noche.

En resumen, la investigación tiene como objetivo observar el impacto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional diario de los trabajadores, así como explorar el papel diario de las experiencias de recuperación realizadas durante el tiempo libre de la tarde.

4. 3. Método

4. 3. 1. Participantes

Se contactó con diversas entidades del Sector Servicios y se informó a los trabajadores la posibilidad de participar en el estudio. Los trabajadores que aceptaron participar en el estudio recibieron un sobre que incluía el protocolo de evaluación, y una carta de presentación con las instrucciones y el consentimiento informado.

Acorde con los dos momentos temporales de evaluación –general y diario-, el protocolo estaba formado por el cuestionario general y el cuestionario de diario. Las y los participantes respondieron el cuestionario general en un solo momento, antes de realizar el de diario. El cuestionario de diario se realizó durante una semana laboral (de lunes a viernes) y en tres momentos del día: por la mañana, antes de ir a trabajar; por la tarde, al salir del trabajo; y por la noche, antes de dormir. Los investigadores dieron instrucciones muy precisas a Las y los participantes acerca del procedimiento de respuesta a fin de garantizar los momentos de evaluación, de suma relevancia en este estudio. Además, se contactó con Las y los participantes vía telefónica para comprobar que se seguía el procedimiento adecuado. Igualmente, se recomendó la utilización de la alarma móvil como recordatorio de los momentos de evaluación diarios.

Se recogieron 106 protocolos (120 entregados) con consentimiento informado. De ellos, hubo que eliminar un participante que no había cumplimentado de forma correcta el protocolo. La muestra total es de 105 trabajadores del Sector Servicios (comercio, hostelería, tecnologías de la información, servicios a empresas y juego) de la Comunidad de Madrid, con evaluaciones diarias durante cinco días laborales consecutivos, con un total de 525 días evaluados (Nägel y Sonnentag, 2013). Teniendo en cuenta la dificultad que conlleva para Las y los participantes este tipo de diseño, la tasa de respuesta fue elevada (87,5%). El 60% son mujeres y el 40% hombres, con una edad media de 35,01 años con estudios superiores. El 58,4% tienen contrato indefinido, trabajan la mayoría en turno de mañana y tarde, desempeñando 35-40 horas semanales.

4. 3. 2. Instrumentos

Todas las variables del estudio se evaluaron de forma general y diaria, utilizándose los mismos instrumentos de evaluación para ambas medidas. Sin embargo, Las y los participantes recibieron instrucciones diferentes para cada evaluación. Las instrucciones hacían referencia al momento concreto en el que se registraba la respuesta. Además de las variables del estudio, en el cuestionario general Las y los participantes respondieron a variables sociodemográficas y características laborales. El género, el estrés de rol (Garrosa, Rainho, Moreno-Jimenez y Monteiro, 2010), el nivel general de la variable a estudiar y el afecto de la mañana fueron tomadas como variables control. Todos los instrumentos de evaluación mostraron adecuados índices de fiabilidad (Abad,

Olea, Ponsoda y García, 2011) tanto para la medida general como para la medida de diario (Tabla 4.1).

Escala de Afecto Positivo y Negativo. Los estados de ánimo positivo y negativo se evaluaron con la versión corta (Thompson, 2007) del Positive And Negative Affect Schedule (PANAS; Watson y cols., 1988). La escala mide mediante diez adjetivos, cinco para afecto positivo y cinco para afecto negativo, el estado afectivo de Las y los participantes. Esta escala está compuesta por dos factores independientes: el afecto positivo y el afecto negativo. La bidimensionalidad del afecto medida con el PANAS (1988) es una estructura consistente, independientemente de la cultura y el tipo de país en el que se evalúe. Por ejemplo, se ha aplicado esta medida en diferentes tipos de muestras norteamericanas y en poblaciones de diferentes culturas como la japonesa (Watson y Clark, 1984), la rusa (Balatsky y Diener, 1993) y la israelí (Almagor y Ben-Porath, 1989), encontrando para todas buenos resultados. La escala de respuesta para los dos factores –positivo y negativo–, es de tipo Likert, oscilando entre 1 (“Nunca me he sentido así”) y 6 (“Me siento así a diario”). Las y los participantes tenían que indicar en qué grado se sentían con afecto positivo (p.e. “Dispuesto”, “Inspirado”, “Decidido”) y con afecto negativo (p.e. “Disgustado”, “Hostil”, “Avergonzado”) según el momento de evaluación. Cuando los trabajadores respondían a la escala en el cuestionario general, se les pedía que indicaran en qué medida se sentían generalmente de ese modo; mientras que cuando respondían al cuestionario de diario, las instrucciones eran: “En este momento me siento...”, para señalar el día y el momento del día en el que estaban respondiendo. Los índices de fiabilidad fueron adecuados tanto para afecto positivo ($\alpha = .80$) como para afecto negativo ($\alpha = .76$) en la medida general. En la medida de diario, todos los momentos de evaluación obtuvieron buenos índices, el afecto positivo ($\alpha = .89$) de la mañana; el afecto negativo ($\alpha = .79$) de la mañana; el afecto positivo ($\alpha = .79$) de la noche; y el afecto negativo ($\alpha = .81$) de la noche.

Escala de Incivismo Laboral (Workplace Incivility Scale) (WIS; Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001). Esta escala evalúa los comportamientos de incivismo que tienen lugar en el contexto de trabajo. Las y los participantes tenían que informar, a través de una escala tipo Likert y un rango de respuesta de 1 (“No, no es cierto”) a 6 (“Si, es cierto”) el grado en el que se habían encontrado en diferentes situaciones como: “me han menospreciado y/o subestimado”, “han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre mi”, “he sido ignorado o excluido del resto de

compañeros o grupo profesional”, por citar algunos ejemplos. El cuestionario general guiaba al participante para responder según las siguientes instrucciones: “Durante el tiempo que llevas trabajando en tu actual empresa, te has encontrado en situaciones en las que alguno de tus superiores o compañeros...”. Por el contrario, las instrucciones de la escala evaluada por la tarde después de salir del trabajo, en el cuestionario de diario, comenzaba: “Hoy me he encontrado en situaciones en las que alguno de mis superiores o compañeros...”. En ambos cuestionarios, general y diario, se encontraron buenos índices de fiabilidad. Para la medida general se obtuvo un coeficiente alpha de Cronbach de .90; y para la medida de diario, un .78. Teniendo en cuenta los criterios de los expertos que recomiendan un punto crítico a partir de .70 (Abad y cols., 2011), a pesar de que el obtenido en el cuestionario de diario sea menor que el general, ambos indicadores muestran buenos coeficientes.

Escala de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (Interpersonal Conflict at Work Scale) (ICWS; Spector y Jex, 1998). La escala registra las conductas de abuso verbal en el trabajo. Esta medida indica el grado en el que jefes, compañeros y clientes muestran comportamientos de abuso usando una escala tipo Likert (de 1 “Nunca o menos de una vez al día” a 6 “Varias veces al día”). Se utilizaron tres ítems que evalúan la frecuencia con la que habían gritado, habían discutido y habían sido groseros con el trabajador. La escala medida en el cuestionario general se presentaba de la siguiente forma: “Indica la frecuencia con la que se dan las siguientes situaciones en tu trabajo, teniendo en cuenta la escala señalada... ¿Con qué frecuencia te han gritado?”. La del cuestionario de diario, a diferencia, se presentaba como sigue: “¿Con qué frecuencia te han gritado hoy en el trabajo?”. En ambos casos, Las y los participantes respondían la frecuencia de estos comportamientos por parte de jefes, compañeros y clientes. El coeficiente de fiabilidad para la escala general fue de .77, y para la escala de diario fue .71.

Escala de Agotamiento Emocional asociado al Trabajo (Scale of Job-Related Exhaustion) (SJRE; Wharton, 1993). La escala medida en el cuestionario general está compuesta por seis ítems que miden de 1 (“Nunca me he sentido así”) a 6 (“Me siento así a diario”) la frecuencia con la que Las y los participantes experimentan generalmente diversas emociones derivadas del trabajo (p.e. “Me siento frustrado por mi trabajo”, “Me siento exhausto al final de mi jornada laboral”). Las instrucciones eran: “Señala con una X la frecuencia como te sientes actualmente en cada una de las siguientes situaciones...”. En esta medida, la escala mostró un alto índice de fiabilidad,

siendo el alpha de Cronbach de .90. Respecto a la escala incluida en el cuestionario de diario, por la tarde al salir del trabajo, Las y los participantes informaban cómo se sentían “Hoy” para cada uno de los seis ítems. La escala de respuesta oscila entre 1 (“No, no es cierto”) y 6 (“Si, es cierto”). El coeficiente de fiabilidad que se obtuvo en esta medida fue de .89. Se optó por el uso de esta escala debido a su especificidad en la evaluación de comportamientos derivados del trabajo, a diferencia de otras escalas que hacen referencia a la dimensión de agotamiento emocional como parte del síndrome de burnout o desgaste profesional (Maslach y Jackson, 1986).

Cuestionario de Experiencias de Recuperación (Sanz-Vergel y cols., 2010). Se usó la adaptación española del Recovery Experiences Questionnaire (REQ; Sonnentag y Fritz, 2007) para evaluar la recuperación del estrés laboral. El instrumento evalúa los procesos psicológicos subyacentes que ayudan al trabajador a recuperarse de situaciones estresantes vinculadas con el trabajo. La escala total se compone de dieciséis ítems y se subdivide en cuatro experiencias de recuperación: desconexión (e.g., “Cuando he salido de trabajar, me he olvidado completamente de mi trabajo”), relajación (e.g., “He realizado actividades que me ayudan a sentirme relajado”), actividades enriquecedoras (e.g., “Fuera del trabajo busco nuevos retos intelectuales”) y control del tiempo libre (e.g., “He decidido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre”). Siguiendo las instrucciones del cuestionario evaluado en la medida general, Las y los participantes tenían que indicar con una cruz la alternativa que mejor se ajustara al modo de ser o actuar, con una escala de respuesta tipo Likert, de 1 “Totalmente en desacuerdo” a 6 “Totalmente de acuerdo”. En este caso, el coeficiente de fiabilidad para todos los ítems fue .91. En cada una de las dimensiones se obtuvieron los siguientes índices: .76 para la desconexión; .80 para la relajación; .93 para las actividades enriquecedoras; y .93 para el control del tiempo libre. En relación al uso del cuestionario para la medida de diario, se evaluó la recuperación por la noche, antes de irse a dormir. En este momento se preguntaba a los trabajadores en qué grado “Hoy” habían sido capaces de recuperarse, a través de una escala de respuesta entre 1 “No, no es cierto” y 6 “Si, es cierto”. Todos los coeficientes mostraron adecuados índices de fiabilidad, tanto para el cuestionario con los dieciséis ítems ($\alpha = .89$), como para la desconexión ($\alpha = .85$), la relajación ($\alpha = .86$), las actividades enriquecedoras ($\alpha = .93$), y el control del tiempo libre ($\alpha = .67$). Este último obtuvo el coeficiente más bajo; sin embargo, teniendo en cuenta que solo se

compone de cuatro items y que el índice de la escala total es alto, se considera un coeficiente adecuado (Abad y cols., 2011).

Tabla 4. 1. *Fiabilidad y Correlaciones de Pearson entre las variables del estudio*

	M	DT	α	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Género ^a	1.60	.49	-	-															
Estrés de Rol ^a	4.30	.99	.87	.05	-														
Agotamiento emocional ^a	2.17	1.39	.90	.01	.07	-													
Afecto negativo ^a	2.17	.63	.76	.16**	-.03	-.20**	-												
Afecto positivo ^a	3.83	.53	.80	.17**	.19**	.32**	-.25**	-											
Afecto negativo mañana ^b	1.50	.68	.79	.05	.06	.42**	-.07	.35**	-										
Afecto positivo mañana ^b	3.17	1.03	.89	.03	-.06	-.26**	.33**	-.14**	-.22**	-									
Incivismo laboral tarde ^b	1.26	.57	.78	-.04	-.03	-.05	.12**	.06	.21**	.07*	-								
Abuso verbal tarde ^b	1.18	.35	.71	-.09*	-.07	-.01	-.02	.19**	.13**	.05	.44**	-							
Agotamiento emocional tarde ^b	2.03	1.63	.90	.13**	.11*	.24**	-.16**	.67**	.39**	-.13**	.23**	.29**	-						
Desconexión noche ^b	3.60	1.07	.86	.04	.01	-.10*	.06	-.28**	-.10*	-.02	-.16**	-.23**	-.46**	-					
Relajación noche ^b	3.68	1.09	.86	-.03	.05	-.10*	.15**	-.31**	-.14**	.05	-.09*	-.18**	-.45**	.63**	-				
Actividades enriquecedoras noche ^b	3.16	1.31	.94	-.09*	-.07	-.08	.29**	-.20**	.013	.13**	.05	-.04	-.28**	.32**	.50**	-			
Control del tiempo libre noche ^b	3.91	1.47	.67	.01	.09*	-.07	.18**	-.25**	-.18**	.11*	-.08	-.14**	-.33**	.39**	.63**	.38**	-		
Afecto negativo noche ^b	1.44	.70	.81	.05	.03	.40**	-.11*	.36**	.52**	-.08	.31**	.30**	.45**	-.25**	-.31**	-.17**	-.26**	-	
Afecto positivo noche ^b	2.45	1.11	.79	-.21**	-.10*	-.08	.22**	-.30**	-.07	.36**	.03	.05	-.24**	.15**	.13**	.25**	.11*	-.04	-

^aPredictores del nivel 2, *person-level*. ^bPredictores del nivel 1, *day-level*.* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

4.3.3. Metodología y análisis de datos

Se trata de un estudio de diario, de dos niveles: el nivel 1 (i), día (*day-level*); y el nivel 2 (j), sujeto (*person-level*). El nivel 1 incluye las variables evaluadas de forma diaria mediante el cuestionario de diario. Esto permitió observar el cambio individual en cada participante para cada una de las variables, según el día (de lunes a viernes) y el momento de evaluación (mañana, tarde, noche). El nivel 2 recoge las variables evaluadas de forma general, a través del cuestionario de evaluación general. Este nivel de medida permitió establecer los niveles generales (*trait*) de cada participante en las variables evaluadas. Por otro lado, el afecto fue utilizado como variable control atendiendo al nivel de medida. De este modo, los análisis multinivel incluyen el control del nivel general de afecto (*trait*) en el modelo 1 para la medida general, y el control del nivel diario de la mañana en el modelo 2, como control diario.

Se obtuvo el coeficiente de correlación intraclase para cada variable criterio. El 25,19% de la varianza fue explicado por las fluctuaciones a nivel diario para el agotamiento emocional de la tarde; el 45,60% de la varianza para el afecto negativo de la noche, y el 43,68% de la varianza para el afecto positivo de la noche. Incluso, todas las variables predictoras obtuvieron índices que justifican el uso del análisis multinivel (Hox y Robers, 2011). El porcentaje de variación intra-sujeto para cada variable atendiendo al momento de evaluación fue: 47% afecto positivo y 44% afecto negativo de la mañana; 47% incivismo laboral, 36% abuso verbal, y 25% agotamiento emocional de la tarde; 49% desconexión, 42% relajación, 29% actividades enriquecedoras, y 53% control del tiempo libre de la noche.

Teniendo en cuenta este diseño y la estructura de los datos se aplicó la aproximación de modelos jerárquicos lineales (Bryk y Raudenbush, 1992) utilizando el software MLwiN (Rashbash, Browne, Healy, Cameron y Charlton, 2000). Con el fin de evitar la multicolinealidad, las variables del nivel 2 se centraron en torno a las puntuaciones medias de todos los sujetos y las del nivel 1 aproximando las puntuaciones a la media de cada sujeto individualmente (Ohly, Sonnentag, Niessen y Zapf, 2010).

4. 4. Resultados

Los análisis multinivel para cada variable criterio se realizaron de forma específica y simultánea para el nivel general (nivel 1, *day-level*) y el nivel diario (nivel 2, *person-level*) con los respectivos momentos de evaluación. Las variables se introdujeron por modelos. Para las tres variables criterio, agotamiento emocional, afecto negativo y afecto positivo, la constante se muestra en el *null model*; el modelo 1 añade las variables control del nivel general (género, estrés de rol y nivel general de la variable criterio); el modelo 2 introduce las variables control del nivel diario (afecto positivo y negativo de la mañana); el modelo 3 añade las formas de agresión laboral estudiadas (incivismo laboral y abuso verbal de la tarde). Para el afecto negativo y el afecto positivo se añadieron además, el modelo 4 que introduce el agotamiento emocional; el modelo 5 con las cuatro experiencias de recuperación (desconexión, relajación, actividades enriquecedoras, control del tiempo libre); y un último modelo con las interacciones entre la recuperación, las formas de agresión laboral, y el agotamiento emocional.

El análisis multinivel del agotamiento emocional de la tarde (Tabla 4.2) muestra en el primer modelo un ajuste significativo sobre el null model, donde se incluye la constante (*difference of -2 x log* = 90.776, *df* = 3, $p < .001$), debido a la significación del nivel general de agotamiento emocional ($t = 11,558$, $p < .001$). El modelo 2 muestra un buen ajuste (*difference of -2 x log* = 9.106, *df* = 2, $p < .01$) por el resultado significativo del afecto negativo de la mañana ($t = 2.833$, $p < .05$). El modelo 3 incluye la agresión laboral y muestra el mejor nivel de ajuste (*difference of -2 x log* = 42.634, *df* = 2, $p < .001$) con la significación del incivismo laboral ($t = 2,219$, $p < .05$) y el abuso verbal ($t = 3.665$, $p < .01$). En base a estos resultados, podemos mantener la hipótesis 1, ya que son las variables de agresión laboral las predictoras del agotamiento emocional de la tarde.

Tabla 4. 2. *Resultados multinivel de las variables predictoras del agotamiento emocional de la tarde*

Variables	Null Model			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3		
	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t
Constante	2.035	.142	14.330	2.035	.092	22.119	2.035	.092	22.119	2.044	.092	22.217
Género ^a				-.007	.010	-.7	-.007	.010	-.7	-.007	.010	-.7
Estrés de Rol ^a				-.003	.096	-.031	-.003	.096	-.031	-.006	.096	-.062
Agotamiento emocional ^a				.786	.068	11.558***	.786	.068	11.558**	.782	.068	11.5**
Afecto positivo mañana ^b							-.022	.057	-.385	-.049	.057	-.859
Afecto negativo mañana ^b							.255	.090	2.833*	.171	.090	1.9
Incivismo laboral tarde ^b										.233	.105	2.219*
Abuso verbal tarde ^b										.733	.200	3.665**
-2 X Log (lh)	1562.911			1472.135			1463.029			1420.395		
Difference of -2 X Log				90.776***			9.106**			42.634***		
Df				3			2			2		
Level 1 intercept variance (SE)	.668 (.046)			.668 (.046)			.654 (.025)			.623 (.043)		
Level 2 intercept variance (SE)	1.983 (.292)			.758 (.124)			.761 (.123)			.759 (.123)		

^aPredictores del nivel 2, *person-level*. ^bPredictores del nivel 1, *day-level*.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

En los resultados multinivel del afecto negativo de la noche (Tabla 4.3), el primer modelo muestra un ajuste significativo (*difference of -2 x log* = 30,503, *df* = 3, $p < .001$). El modelo 2 muestra un ajuste significativo (*difference of -2 x log* = 5,362, *df* = 2, $p < .05$) dada la significación del afecto negativo de la mañana ($t = 2.28$, $p < .05$). El modelo 3 muestra el mejor nivel de ajuste (*difference of -2 x log* = 40,252, *df* = 2, $p < .001$) y las dos variables introducidas han resultado significativas, el incivismo laboral ($t = 2.73$, $p < .05$) y el abuso verbal ($t = 3.86$, $p < .05$) como predictoras del afecto negativo de la noche. El modelo 4 mantiene la significación del modelo previo y añade el resultado significativo del agotamiento emocional ($t = 4.14$, $p < .05$) con un buen ajuste (*difference of -2 x log* = 17,549, *df* = 1, $p < .05$). Según este modelo, el incivismo laboral, abuso verbal y agotamiento emocional serían predictores del afecto negativo de la noche. El último modelo introduce la recuperación y muestra un elevado nivel de ajuste (*difference of -2 x log* = 23,95, *df* = 4, $p < .001$). La agresión se mantiene significativa y a ello se añade la relajación ($t = -2.82$, $p < .05$) como experiencia de recuperación. Por lo tanto, según los resultados multinivel, podemos mantener las hipótesis 2a, y 3b para el afecto negativo de la noche.

Tabla 4. 3. *Resultados multinivel de las variables predictoras del afecto negativo de la noche*

Variables	Null Model			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3			Modelo 4			Modelo 5		
	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t	Coeficiente	SE	t
Constante	1.439	.054	26.64	1.439	.047	30.61	1.439	.047	30.61	1.441	.047	30.02	1.441	.047	30.65	1.441	.047	30.65
Género ^a				.001	.005	.2	.001	.005	.2	.001	.005	.2	.001	.005	.2	.001	.005	.2
Estrés de Rol ^a				.006	.047	.12	.006	.047	.12	.005	.047	.10	.006	.047	.12	.006	.047	.12
Afecto negativo ^a				.439	.074	5.93**	.439	.074	5.93*	.438	.075	5.84*	.437	.075	5.82*	.437	.075	5.82**
Afecto positivo mañana ^b							.033	.033	1	.018	.033	.54	.024	.032	.75	.028	.032	.87
Afecto negativo mañana ^b							.119	.052	2.28*	.061	.052	.81	.041	.051	.80	.056	.050	1.12
Incivismo laboral tarde ^b										.164	.060	2.73*	.137	.059	2.32*	.142	.058	2.44*
Abuso verbal tarde ^b										.445	.115	3.86*	.360	.115	3.13*	.311	.112	2.77*
Agotamiento emocional tarde ^b													.116	.028	4.14*	.056	.030	1.86
Desconexión noche ^b																-.049	.035	-1.4
Relajación noche ^b																-.089	.039	-2.82*
Actividades enriquecedoras noche ^b																-.055	.033	-1.66
Control del tiempo libre noche ^b																-.016	.022	-.72
-2 X Log (lh)	904.814			874.311			5868.949			828.697			811.148			787.198		
Difference of -2 X Log				30.503***			5.362*			40.252***			17.549*			23.95***		
Df				3			2			2			1			4		
Level 1 intercept variance (SE)	.223 (.015)			.223 (.015)			.220 (.015)			.207 (.014)			.199 (.014)			.187 (.013)		
Level 2 intercept variance (SE)	.266 (.043)			.187 (.032)			.188 (.032)			.189 (.032)			.192 (.032)			.193 (.032)		

^aPredictores del nivel 2, *person-level*. ^bPredictores del nivel 1, *day-level*.* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Como se aprecia en la Tabla 4.4 del afecto positivo de la noche, el modelo 1 muestra un ajuste significativo (*difference of -2 x log* = 9,194, *df* = 3, $p < .01$). El modelo 2 ha mostrado un ajuste significativo (*difference of -2 x log* = 5,62, *df* = 2, $p < .05$) aunque menor al del modelo 1 y el afecto positivo de la mañana parece ser una variable predictora significativa ($t = 2,25$, $p < .05$). El modelo 3 incluye la agresión laboral, muestra un ajuste significativo superior al modelo 2 (*difference of -2 x log* = 21.733, *df* = 2, $p < .01$) debido al nivel general de afecto positivo ($t = 2,62$, $p < .05$) y al afecto positivo de la mañana ($t = 2,25$, $p < .05$), sin embargo la agresión laboral no ha sido significativa. El modelo 4, que añade el agotamiento emocional, no resultó significativo (*difference of -2 x log* = 1,645, *df* = 1, *ns*). Finalmente, el modelo 5 muestra un ajuste significativo (*difference of -2 x log* = 17,047, *df* = 4, $p < .001$) donde las actividades enriquecedoras ($t = 3,09$, $p < .05$) resultaron significativas, mientras que el afecto positivo de la mañana no mostró significación. Según los resultados, se mantienen las hipótesis 2b, y 3c para el afecto positivo de la noche.

Tabla 4. 4. *Resultados multinivel de las variables predictoras del afecto positivo de la noche*

Variables	Null Model			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3			Modelo 4			Modelo 5		
	Coefficiente	SE	t	Coefficiente	SE	t	Coefficiente	SE	t	Coefficiente	SE	t	Coefficiente	SE	t	Coefficiente	SE	t
Constante	2.453	.088	27.87	2.453	.084	29.20	2.453	.084	29.20	2.451	.085	28.83	2.450	.085	28.82	2.451	.085	28.83
Género ^a				-.000	.009	0	-.000	-.100	.08	-.000	.009	0	-.000	.009	0	-.000	.009	0
Estrés de Rol ^a				-.100	.084	-1.19	-.100	.084	-1.19	-.103	.085	-1.21	-.104	.085	-1.22	-.104	.085	-1.22
Afecto positivo ^a				.447	.159	2.81*	.447	.159	2.81*	.425	.162	2.62*	.425	.162	2.62*	.425	.162	2.62*
Afecto positivo mañana ^b							.117	.052	2.25*	.117	.052	2.25*	.117	.052	2.25*	.098	.052	1.88
Afecto negativo mañana ^b							.106	.081	1.30	.090	.083	1.08	.088	.084	1.04	.058	.083	.69
Incivismo laboral tarde ^b										.014	.097	.14	.013	.098	.13	-.014	.096	-.14
Abuso verbal tarde ^b										-.158	.185	-.854	-.164	.188	-.87	-.119	.186	-.63
Agotamiento emocional tarde ^b													.008	.046	.17	.084	.049	1.71
Desconexión noche ^b																.073	.057	1.28
Relajación noche ^b																.060	.065	.92
Actividades enriquecedoras noche ^b																.170	.055	3.09*
Control del tiempo libre noche ^b																-.042	.036	-1.16
-2 X Log (lh)	1379.868			1370.674			1365.054			1343.231			1341.586			1324.539		
Difference of -2 X Log				9.194**			5.62*			21.733**			1.645			17.047***		
Df				3			2			2			1			4		
Level 1 intercept variance (SE)	.543 (.037)			.543 (.037)			.536 (.037)			.534 (.037)			.535 (.037)			.513 (.036)		
Level 2 intercept variance (SE)	.700 (.112)			.632 (.102)			.634 (.102)			.647 (.105)			.649 (.105)			.655 (.105)		

^aPredictores del nivel 2, *person-level*. ^bPredictores del nivel 1, *day-level*.* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Se añadió un sexto modelo en los análisis multinivel del afecto de la noche para contrastar la cuarta hipótesis. En relación a las interacciones del afecto positivo de la noche, se encontró significación entre la desconexión y el agotamiento emocional ($t = 2,74, p < .05$) (Figura 4.1). Parece que desconectar mentalmente del día de trabajo juega un papel moderador disminuyendo el efecto negativo del agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche. Respecto al afecto negativo de la noche, se encontró una interacción significativa entre la relajación y el incivismo laboral ($t = -1,98, p < .05$) (Figura 4.2). Esto parece indicar que los trabajadores que consiguen relajarse durante la tarde después del trabajo, se protegen del impacto negativo emocional provocado por el incivismo laboral experimentado durante la jornada laboral.

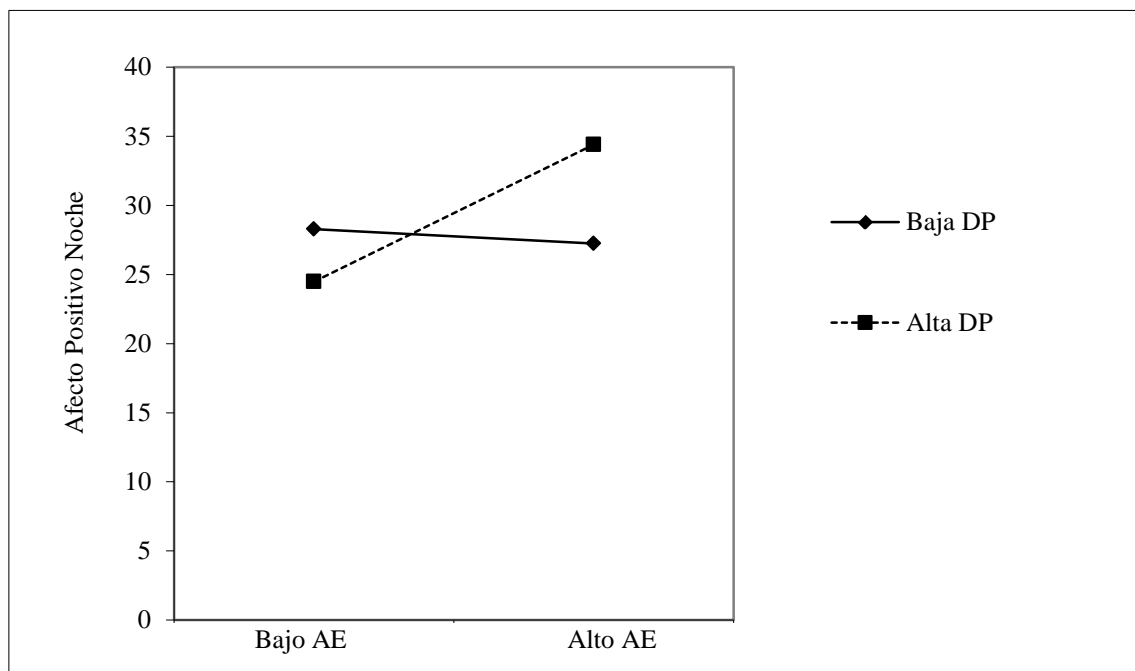


Figura 4. 1. Interacción entre la desconexión psicológica y el agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche

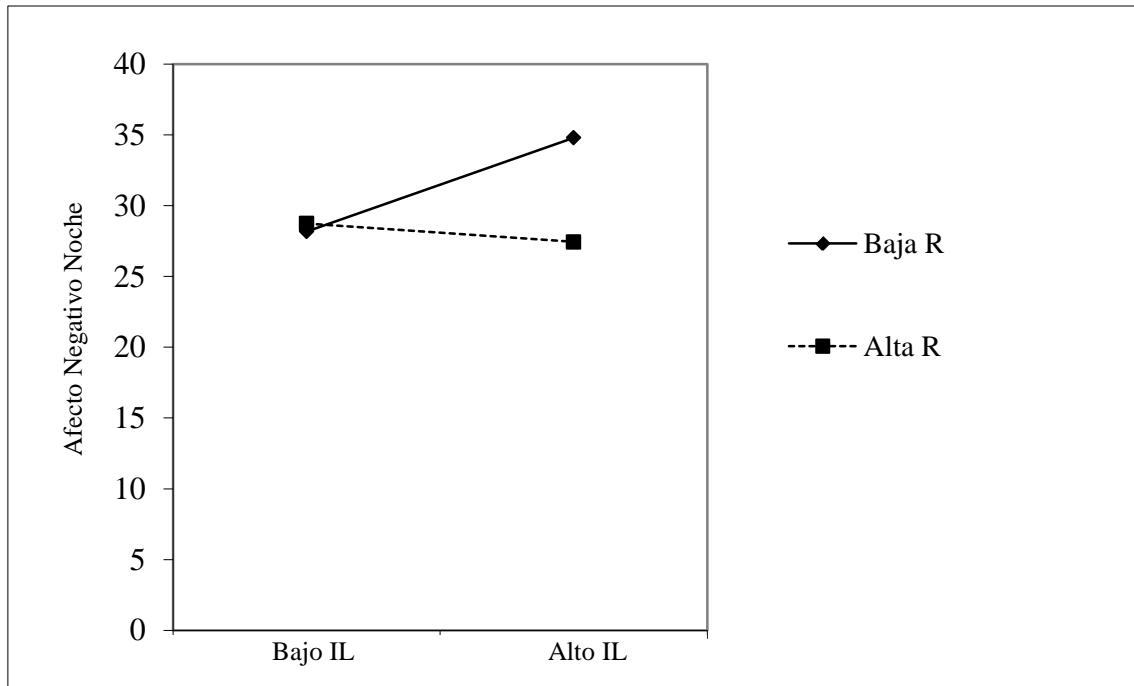


Figura 4. 2. Interacción entre la relajación y el incivismo laboral sobre el afecto negativo de la noche

4. 5. Discusión

El objetivo del presente estudio era observar el impacto diario de algunas formas de agresión laboral y el papel diario de las experiencias de recuperación en el bienestar emocional de los trabajadores del Sector Servicios. Los resultados del estudio muestran la importancia que tiene el entorno laboral y las consecuencias negativas que se pueden derivar de una organización tóxica para el bienestar del trabajador, de manera diaria. Según estos resultados, y de acuerdo con otros autores (Andersson y Pearson, 1999), las personas que en su lugar de trabajo experimentan conductas incívicas parecen tener mayores niveles diarios de agotamiento al salir del trabajo. Así mismo, un trabajador que está bajo situaciones de abuso verbal se sentirá con menos energía y más agotamiento físico y mental cuando sale del trabajo. Este tipo de situaciones laborales pueden ser perjudiciales no solamente para la salud del trabajador, sino para la propia organización (Dimotakis y cols., 2011). De este modo, las condiciones laborales caracterizadas por comportamientos agresivos pueden convertirse en un factor de riesgo para la persona y la organización, actuando además como una fuente potencial de discriminación hacia las mujeres (Cortina y cols., 2013). No obstante, son escasas las

investigaciones que estudian el efecto diario de estas formas de agresión en el bienestar del trabajador.

¿Cómo influyen estas formas de agresión en el estado afectivo de los trabajadores al final del día? La respuesta a esta pregunta nos puede dar las claves para conocer hasta qué punto nuestra vida laboral está repercutiendo en nuestro bienestar personal. Esta investigación pretende observar el impacto emocional que tiene para un trabajador sufrir situaciones diarias de agresión laboral como las contempladas en la presente investigación. En este estudio se observa que sufrir una situación de agresión laboral a lo largo del día de trabajo influye en el estado de ánimo diario de la noche, haciendo que la persona se sienta por la noche con un estado de ánimo negativo caracterizado por enfado, disgusto, miedo y nerviosismo (Watson y cols., 1988). Sin embargo, esto no sucede con el afecto positivo de la noche. En la misma línea que Dimotakis y cols., (2011), los resultados confirman la independencia entre ambos estados afectivos y muestran la importancia de variables positivas como el afecto positivo de la mañana sobre el afecto positivo de la noche.

Recuperarse del estrés laboral diario puede ser un factor protector para el trabajador que tiene un efecto directo y moderador en el bienestar. No obstante, no todas las experiencias tienen el mismo efecto. Relajarse durante la tarde después de salir del trabajo de ocio reduce el afecto negativo en la noche y disminuye el impacto emocional negativo del incivismo laboral sufrido en el trabajo. Una vez más se observan los beneficios de la relajación sobre el bienestar personal (Hahn, Binnewies, Sonnentag y Mojza, 2011). Además, realizar actividades enriquecedoras durante la tarde libre potencia el afecto positivo de la noche al crear nuevas competencias y recursos personales, haciendo que la persona se llene de energía (Sonnentag y Fritz, 2007). Potenciar este contexto de desarrollo es un ingrediente fundamental en el marco de la Psicología Positiva (Ryff y Singer, 2008). En línea con Sonnentag (2011), la desconexión modera el efecto negativo del agotamiento emocional. Las personas que desconectan mentalmente del trabajo por la tarde ven incrementado su afecto positivo durante la noche. Igualmente, la relajación modera la relación entre incivismo laboral y afecto negativo de la noche, sobre el que tiene un efecto positivo reduciendo el impacto emocional.

La investigación, un estudio de diario con la realización de análisis multinivel, ha permitido observar las variaciones estudiando los pensamientos, sentimientos y comportamientos que una persona experimenta de forma diaria y a lo largo de un mismo día (observaciones intraindividuales), teniendo en cuenta el contexto natural de trabajo (Ohly y cols., 2010). Sin embargo, el estudio tiene limitaciones. Es una muestra del Sector Servicios que abarca un amplio rango de profesiones y sería conveniente controlar el tipo de área estudiada para comparar entre distintos tipos de ocupaciones. Los instrumentos de evaluación son medidas de autoinforme, sería relevante obtener medidas objetivas como registros psicofisiológicos para observar si existe correspondencia entre ambos tipos de datos, especialmente porque las variables evaluadas son de carácter emocional. Además, realizar una segunda medición aportaría mayor control y calidad de los resultados.

El presente estudio ofrece diversas aportaciones al conocimiento de la literatura sobre salud laboral controlando las variaciones diarias y las consecuencias diarias sobre el bienestar emocional. Estudia formas de agresión como el incivismo laboral y el abuso verbal que tienen importantes consecuencias a largo plazo para la organización y los trabajadores (Lim y cols., 2008). Esta investigación pone de manifiesto el impacto emocional diario de estas formas de agresión en el bienestar de los trabajadores. Además, estudia el efecto que tiene realizar actividades de recuperación que ayuden a las personas a desconectar de los problemas relacionados con el trabajo.

4. 6. Conclusiones

El planteamiento metodológico de los estudios de diario está permitiendo nuevas perspectivas en el análisis del flujo continuo de datos. Este diseño metodológico arroja un mayor control en los registros de medida y permite obtener evaluaciones en el contexto natural de trabajo, de suma importancia en el ámbito de la salud laboral. El estudio muestra el efecto interactivo de los estados emocionales y las situaciones organizacionales que experimenta un trabajador desde la mañana hasta la noche dentro de un mismo día, a lo largo de una semana de trabajo. De este modo, se observa cómo afectan las dinámicas de agresión laboral vividas durante el día de trabajo en la salud emocional de la persona, y en qué medida recuperarse de estas situaciones laborales agresivas durante el tiempo libre de la tarde, amortigua su efecto negativo y aumenta el

estado de ánimo positivo de la noche. Específicamente, se observa que no todas las experiencias de recuperación son igualmente protectoras, por ejemplo, en este estudio las más significativas fueron la relajación, que tiene un efecto directo y de moderación en el afecto negativo de la noche; y la realización de actividades enriquecedoras, con un efecto directo sobre el afecto positivo. Además, la desconexión juega un papel importante como moderador del agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche.

La investigación pone en evidencia la importancia que tiene identificar y erradicar estas situaciones tóxicas de trabajo para la salud emocional de la persona y para prevenir situaciones de discriminación laboral. Recientes investigaciones están poniendo de manifiesto cómo estas formas de agresión pueden actuar como un factor de discriminación laboral que desencadena una espiral de comportamientos incívicos en el trabajo con consecuencias negativas para las trabajadoras y los trabajadores y la organización (Cortina y cols., 2013). Por lo tanto, generar un cambio en las dinámicas laborales negativas es el primer paso para construir una organización saludable, así como potenciar las prácticas de autocuidado del trabajador.

Referencias

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V. y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis.
- Almagor, M., y Ben-Porath, Y. S. (1989). The two-factor model of self-reported mood: A cross-cultural replication. *Journal of Personality Assessment*, 53(1), 10-21.
- Andersson, L. M., y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. doi: 10.5465/AMR.1999.2202131
- Balatsky, G., y Diener, E. (1993). Subjective well-being among Russian students. *Social Indicators Research*, 28(3), 225-243. doi: 10.1007/BF01079019
- Ben-Zur, H., y Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviors of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99. doi: 10.1080/13594320444000281
- Bryk, A. S., y Raudenbush, S. W. (1992). *Hierarchical linear models: Application and data analysis methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., y Magley, V. J. (2013). Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605. doi: 10.1177/0149206311418835
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 64-80. doi: 10.1037/1076-8998.6.1.64
- Dimotakis, N., Scott, B. A., y Koopman, J. (2011). An experience sampling investigation of workplace interactions, affective states, and employee well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 572-588. doi: 10.1002/job.722
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jimenez, B. y Monteiro, M. J. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a

- sample of nurses: a correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47(2), 205–215. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2009.05.014
- Grandey, A., Kern, J. H., y Frone, M. R. (2007). Verbal Abuse From Outsiders Versus Insiders: Comparing Frequency, Impact on Emotional Exhaustion, and the Role of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63–79. doi: 10.1037/1076-8998.12.1.63
- Grandey, A., Dickter, D., y Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer verbal aggression toward service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397–418. doi: 10.1002/job.252
- Hahn, V. C., Binnewies, C., Sonnentag, S., y Mojza, E. J. (2011). Learning How To Recover From Job Stress: Effects of a Recovery Training Program on Recovery, Recovery-Related Self-Efficacy, and Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 202–216. doi: 10.1037/a0022169
- Herscovis, M. S., y Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24–44. doi: 10.1002/job.621
- Hox, J. J., y Robers, J. K. (2011). *Handbook of advanced multilevel analyses*. New York, NY: Routledge.
- Kabat-Farr, D., y Cortina, L. M. (2012). Selective incivility: Gender, race, and the discriminatory workplace. En S. Fox y T. R. Lituchy (Eds.), *Gender and the dysfunctional workplace* (pp. 120-134). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Lim, S., Cortina, L. M., y Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95–107. doi: 10.1037/0021-9010.93.1.95
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Nägel, I. J., y Sonnentag, S. (2013). Exercise and sleep predict personal resources in employees' daily lives. *Applied Psychology: Health And Well-Being*, 5(3), 348–368. doi: 10.1111/aphw.12014
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., y Zapf, D. (2010). Diary Studies in Organizational Research. An Introduction and Some Practical Recommendations. *Journal of Personnel Psychology*, 9(2), 79–93. doi: 10.1027/1866-5888/a000009
- Rashbash, J., Browne, W., Healy, M., Cameron, B., y Charlton, C. (2000). *MLwiN (Version 1.10.006): Interactive software for multilevel analysis. Multilevel Models Project, Institute of Education*. University of London: London.
- Ryff, C. D., y Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 13-39. doi: 10.1007/s10902-006-9019-0
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B., y Mayo, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118-130. doi: 10.1016/j.jvb.2009.07.001
- Sanz-Vergel, A. I., Sebastián, J., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., Moreno-Jiménez, B., y Sonnentag, S. (2010). Adaptación del "Cuestionario de Experiencias de Recuperación" a una muestra española. *Psicothema*, 22(4), 990-996.
- Schat, A. C., y Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3), 386–402. doi: 10.1037/1076-8998.5.3.386
- Sonnentag, S. (2011). Recovery From Fatigue: The Role of Psychological Detachment. En P. L. Ackerman (Ed.), *Cognitive fatigue: Multidisciplinary perspectives on current research and future applications* (pp. 253-272). Washington, DC: American Psychological Association.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., y Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. doi: 10.1016/j.jvb.2009.06.005

- Sonnentag, S., y Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204–221. doi: 10.1037/1076-8998.12.3.204
- Spector, P. E., y Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356
- Thompson, E. R. (2007). Development of an internationally reliable shortform of the Positive and Negative Affect Schedule (PANAS). *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 227–242. doi: 10.1177/0022022106297301
- Watson, D., y Clark, L. A. (1984). Negative Affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96(3), 465–490. doi: 10.1037/0033-2909.96.3.465
- Watson, D., Clark, L. A., y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205–232. doi: 10.1177/0730888493020002004
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183–200. doi: 10.1348/096317908X285633

Capítulo 5

Publicación 3:

The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being

Eva Garrosa-Hernández¹, Isabel Carmona-Cobo¹, Felix Ladstätter², Luis Manuel Blanco¹ and Helena D. Cooper-Thomas³

Garrosa, E., Carmona-Cobo, I., Ladstätter, F., Blanco, L. M., & Cooper-Thomas, H. D. (2013). The dynamic relationships of family-work interaction, job-related exhaustion, detachment and meaning in life: A day-level study of emotional well-being, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 169-177.

¹ Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Spain

² IE University, Spain

³ School of Psychology, University of Auckland, New Zealand

5. 1. Abstract

The aim of this research was to provide an integrative overview of the associations between employees' daily emotional well-being (positive and negative affect) and family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life. Service sector employees in Spain ($N = 105$) filled out a general measure and daily survey measures over five working days. Results showed that daily family-work conflict, job-related exhaustion and search for meaning in life predicted employees' negative affect at night; conversely, daily detachment and presence of meaning in life had a negative relation with negative affect at night. In contrast, employees' family-work facilitation, detachment, and presence of meaning in life predicted positive affect at night. Moreover, detachment moderated the effects of the relationship between family-work conflict and negative affect, and the presence of meaning in life and positive affect. These findings have practical implications for individuals and organizations and suggest possible avenues for future research.

Keywords: Daily, Detachment, Family-Work Interaction, Job-Related Exhaustion, Meaning in life, Well-being

5. 2. Introduction

It is important to identify mechanisms which can help employees to mentally switch off from work stress, such as family-work conflict, and which contribute to recovery and well-being (Bakker, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2012; Demerouti, Bouwman, & Sanz-Vergel, 2011; Moreno-Jiménez, Garrosa, Corso, Boada, Rodríguez-Carvajal, 2012; Sonnentag, Unger, & Nägel, 2013). Rather than one specific activity, it is likely that common, underlying attributes, which are related to the employee's personality and overall well-being, are generated through ongoing recovery experiences. In fact, people may differ with regard to the specific activities they experience as recovery. Among such experiences, psychological detachment has awakened much interest, revealing its effects on employee health and well-being (Hahn & Dormann, 2013; Moreno-Jiménez, Mayo et al., 2009; Sonnentag, 2012). Attention is also being paid to theoretical models introducing meaning in life in the organizational setting as a personal resource. Researchers focus on clarifying and identify the social and sociocognitive factors that emerge during this process, which are also related to employee well-being and recovery experiences (Steger & Dik, 2010). From this perspective, and based on Positive Occupational Health Psychology (POHP) (Bakker et al., 2012), the objective of this study was to explore employees' daily emotional well-being and its association with family-work interaction, job-related exhaustion (JRE), detachment, and meaning in life, by means of an integrative overview including both positive and negative spirals.

The present study contributes to the literature on family-work interaction, JRE, detachment, and meaning in life in several ways. First, we present an integrative model of well-being by merging the literature on positive and negative variables such as family-work interaction, recovery, and meaning in life. In addition, we add detachment, and the possibility of it serving as a moderator, in order to more fully understand how these processes unfold for employees. This allows for the simultaneous study of how these variables contribute to daily well-being, as well as their possible interaction effects with meaning in life. Second, we examined meaning in life as a personal resource that protects and promotes growth and personal well-being (Steger, Kashdan, & Oishi, 2008; Lent, 2004) and its effect at night on daily life in the service sector context. Researchers have pointed out the importance of this variable for well-being,

daily decision making, and taking action (Maddi, 1970, Steger & Kashdan, 2013), or that of self-transcendence (Seligman, 2002) on the creation of meaning. From this point of view, people must engage in a variety of compensatory strategies to maintain stable levels of meaning (Hicks, Schlegel, & King, 2010). These compensatory efforts are consistent with the theory that meaning in life is a stable resource used to maintain well-being and stave off despair (Frankl, 1963). However, the current study of meaning in life requires further investigation regarding its stability or instability. According to Steger and Kashdan (2013), meaning in life from a daily perspective has not yet received sufficient attention, despite the relevancy of its possible influence on fluctuations in well being, as well as the consequences of its instability on negative emotions. Third, we studied fluctuations in emotional well-being by analyzing positive and negative affect (PA and NA, respectively) at day-level, studying how these proposed variables influence personal well being. The advantage of daily survey methods is that they allow the analysis of on-the-job activities as they occur, within specific time frames and in the natural context in which they occur (Fisher & To, 2012; Ohly, Sonnentag, Niessen, & Zapf, 2010; Sonnentag, Binnewies, & Ohly, 2013). Finally, we explored the existence of positive and negative spirals between the variables, in order to add an integrative stress-well-being overview to the study and we observed the dynamic within-subject processes involving affect at night from the perspective of previous studies (Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez, & Mayo, 2010).

Hobfoll's (1989) conservation of resources theory (COR) provided a useful framework for the present study. This theory proposes that stress takes place when a person is threatened with resource loss, or fails to gain resources after expending effort. In the context of the family-work interaction, COR theory has been applied with the assumption that people lose resources when attending to family and work responsibilities (Grandey & Cropanzano, 1999). From this point of view, detachment and meaning in life could be considered as ways to restore exhausted resources or to gain new resources. More specifically, meaning of life helps with committing to daily activities and problem solving, and can provide a new, positive health perspective from which to determine the mechanisms that make people feel better at work and protect them from psychosocial risks. For example, detachment restores the energy resources available prior to the stress and meaning of life can help the person to gain new ways of

approaching a stressful situation and committing to a certain course of action (Sonnentag, Unger et al., 2013; Steger et al., 2008). Based on the argument that detachment has a positive impact on intra-individual well-being processes (Sonnentag, 2012) and that meaning in life is an indicator of well-being (Steger, Shin, Shim, & Fitch-Martin, in press), we proposed daily detachment and meaning in life as positive variables that promote positive affect while protecting employees from the negative effects of family-work conflict and JRE on emotional well-being. In accordance with previous literature, we used a multilevel methodology for this study for two reasons (Fisher & To, 2012; Sonnentag, Binnewies et al., 2013). First, to reduce the bias and error that are inherent in global retrospective reporting of transient experiences. Second, in order to study within-subject processes as they unfold over time.

5. 2. 2. Family-work interaction, JRE and well-being

Since authors first defined the term “work-family conflict,” most empirical evidence has revealed numerous negative effects of such conflict on employee well-being (i.e., JRE and emotional cost) both in the work and family domain (Amstad, Meier, Fasel, Elfering, & Semmer, 2011; Ford, Heinen, & Langkamer, 2007; Sanz-Vergel, Demerouti, Mayo, & Moreno-Jiménez, 2011). For example, women report more sleeping problems than men, even when performing the same job. In addition, employees report differences in the distribution of family responsibilities and work obligations (Maume, Sebastian, & Bardo, 2009). Moreover, women’s difficulties in balancing this relationship have an impact on workplace absenteeism (Demerouti et al., 2011). Additionally, the growing need to find a balanced model of family to work dynamics has become a central issue that has been poorly explored (Sanz-Vergel et al., 2011). Hence, we look at two aspects of family-work interaction: Family-Work facilitation (FWF), which refers to the positive interaction between family and work, and Family-Work Conflict (FWC), which refers to the negative interaction. In the case of JRE, which implies excessive work leading to employees feeling exhausted, it is positively related to FWC (Kinnunen, Feldt, Geurts, & Pulkkinen, 2006; Noor, 2003). Building on these earlier studies, this investigation examines positive and negative reactions from the family domain that are transferred to the work domain, an effect known as spillover (Noor, 2003).

Focusing exclusively on the negative aspects of family and work dynamics ultimately limits the possibility of adopting a comprehensive view of its study. Many researchers increasingly focus on the positive aspects of the “work-family interface”, leading to the emergence of new approaches such as positive spillover (Hanson, Hammer, & Colton, 2006), work-family facilitation (Frone, 2003) and work-family enrichment (Nicklin & McNall, 2013). Following this approach, in addition to FWC, the present study includes the positive family-work interaction as a precursor of employee emotional well-being. With this proposal in mind, the following hypotheses were elaborated:

Hypothesis 1. Day-level FWF after work will be (a) negatively related to NA at night, and (b) positively related to PA at night.

Hypothesis 2. Day-level FWC after work will be (a) positively related to NA at night, and (b) negatively related to PA at night.

Hypothesis 3. Day-level JRE after work will be (a) positively related to NA at night, and (b) negatively related to PA at night.

5. 2. 3. Detachment

Psychological detachment from work is an “individual’s sense of being away from the work situation” (Etzion, Eden, & Lapidot, 1998, p. 579). This recovery experience implies leaving work behind during leisure time. It is experienced as mentally switching off in everyday life (Sonnentag & Bayer, 2005). Detachment takes place when people achieve mental disengagement during their time outside of work (Sonnentag & Fritz, 2007). People who feel mentally disengaged will experience higher levels of vigor at the end of the _day (Sanz-Vergel, Demerouti et al., 2010), greater well-being (Sonnentag, Unger et al., 2013), and more energy in their daily performance at work (Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2009).

The emergence of recent empirical research shows that detachment is an important way for employees to recover from job stress and it restores their energy for the next work day (Sanz-Vergel, Demerouti, Bakker, & Moreno-Jiménez, 2011; Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008). The key process is the underlying psychological experience of disengaging, not the specific activity itself. This

detachment process can occur when job demands do not exceed an individual's resources (Meijman & Mulder, 1998) and when either spent resources are replenished or new resources are built up (Hobfoll, 1989).

Growing empirical research on the “switching off” issue include daily diary (Sanz-Vergel, Demerouti et al., 2011; Sonnentag, Unger et al., 2013), cross-sectional (i.e., Fritz, Yankelevich, Zarubin, & Barger, 2010), and longitudinal studies (i.e., Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2010). Such research has shown important direct effects of detachment on well-being. However, the relevance of detachment exceeds these effects as it is shown to play a role in recovery by moderating daily fluctuations as well as the spillover effect from work to home (Sonnentag & Binnewies, 2013). For example, Hahn and Dormann (2013) examined the role of partners and children in employees' psychological detachment during their leisure time. Their results showed that employees' and their partners' work-home segmentation preferences were related to employees' psychological detachment. Also, employees' and their partners' psychological detachment were positively related (Hahn & Dormann, 2013). Based on its positive effects, we proposed detachment as a protective variable promoting employee emotional well-being:

Hypothesis 4. Day-level detachment at night will be (a) negatively related to NA at night, and (b) positively related to PA at night.

Hypothesis 5. Day-level detachment at night will moderate the relation between the predictor variables (i.e., FWF, FWC, JRE, presence and search of meaning in life) and the daily criteria of emotional well-being, (a) NA at night and (b) PA at night.

5. 2. 4. Meaning in life

Meaning in life is an important indicator of health and well-being (Krause & Hayward, 2013; Steger, Sheline, Merriman, & Kashdan, in press; Wong, 2012), and includes all spheres of life: Biological, psychological, social, and spiritual. Therefore, any approach to the study of meaning in life must be holistic. Although finding meaning in life requires investing effort, this process helps the person to understand and encounter meaning in their actions, thereby increasing feelings of self confidence and control (Wong, 2012). The literature assumes that judgments of meaning in life are a

stable resource, a finding supported by the subjective judgments of meaningfulness in life rather than people's qualitative experience. There are insufficient empirical studies on the instability of meaning in life judgments over short-time periods, such as day-to-day reports (Steger & Kashdan, 2013). In this sense, studies have shown that daily meaning in life is positively related to daily well-being (King, Hicks, Krull, & Del Gaiso, 2006; Steger & Frazier, 2005; Steger, Frazier, Oishi, & Kaler, 2006), but that in order to better understand well-being, it is important to further explore the instability in meaning of life (Steger & Kashdan, 2013). From this point of view, the present study takes an intrapersonal approach that helps to explore the daily changes undergone over one week and at different times during the day to test for the influence of daily meaning on daily well-being (Kashdan, Steger, & Breen, 2007; Steger & Kashdan, 2013; Steger, Shin et al., in press).

Experts argue that people attempt to construct meaning in their life, defend it from threats, and repair it following any harm they suffer (i.e., Steger, 2009, 2012; Steger et al., 2006; Steger & Frazier, 2005). Since Viktor Frankl (1963) began this line of research, meaning in life has been extensively studied and considered an essential ingredient of human well-being (Kobau, Snizek, Zack, Lucas, & Burns, 2010; Ryff & Singer, 1998). Different models and theories have attempted to explain what meaning in life is. Some propose that it is "making sense of life" (Battista & Almond, 1973), and that it even has an affective quality (Reker & Wong, 1988). Others state that it is, above all, goal-directed behavior (Klinger, 1977; Ryff & Singer, 1998); that it is related to the transcendental and spiritual facets of a person's life (Emmons, 2003; Mascaro, Rosen, & Morey, 2004); or that meaning comes from a sense of self-esteem, efficacy, self-justification, and purpose (Baumeister, 1991). Despite the variety of conceptual differences, experts agree on the relationship between meaning in life and eudaimonic well-being, focused on strengthening one's capabilities and assets in order to explain personal growth. In this sense, people who feel that their lives are full of meaning are more optimistic (Kelly, 2002), have higher levels of self-esteem (Steger et al., 2006) and positive emotions (King et al., 2006). Therefore, the PML may increase daily well-being by restoring those resources that have been lost due to stress, by generating new personal resources that give meaning one's behavior and increase a sense of commitment to a course of action and problem solving, as well as by increasing levels of self-confidence (Steger et al., 2006). The interest awakened by this phenomenon has

led to controversy even in the very use of certain concepts. The terms “meaning” and “purpose” have been used interchangeably. However, some authors consider “meaning” as a higher-order term referring to the capacity to give meaning to and understand one’s own life, including one’s self-view, one’s view of the external world, and the way one adapts to oneself and to the world (Steger, 2009; 2012). “Purpose” is more general, and refers to one or more long-term life aspirations that are self-concordant and that motivate one towards the activity that helps to achieve such aspirations (Steger, Sheline et al., in press). In this work, we introduce the presence of and the search for meaning in life (PML and SML, respectively) to determine its effect on employee emotional well-being; that is, its application in the work context. Our interest was focused on the effect of meaning in life not only as a promoter of PA, but also to determine its protective role from NA at night. Specifically, the following hypotheses were proposed:

Hypothesis 6. Day-level PML at night will be (a) negatively related NA at night, and (b) positively related to PA at night.

Hypothesis 7. Day-level SML at night will be (a) positively related to NA at night, and (b) negatively related to PA at night.

5. 3. Method

5. 3. 1. Participants and overview of procedure

The final group of participants was composed of 105 employees from various service sector organizations in Madrid (Spain) who took part in the multilevel study (60% female and 39% male). Mean age was 35.01 years ($SD = .49$). About one half of participants were married or living with a partner (48.1%), whereas the other half were single (47.1%). Most of them did not have children (66.3%), and the majority (55%) had a university degree. Most of them had a permanent contract (58.4%) and worked on average 40.30 hours per week ($SD = 8.08$).

Participants were recruited through different meetings with diverse associations from the service sector, during which we explained the project and its objectives. Employees who agreed to participate received paper copies of each survey as well as clear instructions and information to ensure the anonymity and confidentiality of their responses. They filled in the general questionnaire (person-level) and afterwards, they

completed daily questionnaires (day-level) three times a day—in the morning, before going to work; in the afternoon after work; and at night before going to bed—resulting in 1575 evaluations for five consecutive working days (Monday-Friday). Participants received personal instructions to complete the daily questionnaire at these three times, and the researchers underlined the importance of following this procedure and also programmed cell-phone alarms to prompt reports and collect responses.

5. 3. 2. Measures

Participants rated the same variables in the general and daily questionnaires. These variables were assessed using similar measures for both general and daily moments, but they included the appropriate instructions for the time of day. In summary, employees rated the variables family-work interaction, JRE, detachment, meaning in life, and affect on 6-point Likert-type scales ranging from 1 (not at all true) to 6 (absolutely true). According to the daily instructions, participants completed (1) PA and NA in the morning; (2) family-work interaction and JRE in the afternoon after work; and (3) detachment, meaning in life, and PA and NA at night. Alpha coefficients for all measures are shown in Table 1.

Affect. We used the short-version (Thompson, 2007) of the Positive and Negative Affect Schedule (Watson, Clark, & Tellegen, 1988). It includes five items each for both PA (i.e., interested) and NA (i.e., irritable).

Family-Work Interaction. We assessed FWF and FWC variables using two subscales from the Work-Home Interaction Survey-Nijmegen (Geurts et al., 2005) adapted to Spanish by Moreno-Jiménez, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz, and Geurts (2009). We selected three items for each subscale that matched our employees' characteristics (i.e., “I took my responsibilities at work more seriously because I was required to do the same at home” or “I had difficulties concentrating on my work because I was worried about domestic matters”). They responded by indicating which situations described in each of the 6 items they had experienced at work.

Job-Related Exhaustion (JRE). We used six items from Wharton's (1993) scale. The items addressed the extent to which the job made the participants feel, for example, “emotionally drained,” “used up,” and “burnt out”.

Detachment. This recovery experience was evaluated using the Spanish version of the Detachment subscale (Sanz-Vergel, Sebastián et al., 2010) from the Recovery Experience Questionnaire (Sonnentag & Fritz, 2007). Participants filled in the four items to show the frequency with which they had felt this experience. Two item examples are “I distance myself from my work” and “I don’t think about work at all”.

Meaning in life. We used The Meaning in Life Questionnaire (Steger et al., 2006). The five PML items evaluate the extent to which people perceive their lives as meaningful (e.g., “I understand my life’s purpose”). The five-item SML subscale measures the extent to which participants are actively seeking meaning in their lives (e.g., “I am looking for something that makes my life feel meaningful”).

Control variables. Gender, work shift, general affect, and affect in the morning were measured. We included these additional variables at both general and day-level to increase control of the variables under study and to avoid spurious relationships between these variables (Sanz-Vergel, Demerouti et al., 2010; Sonnentag & Fritz, 2007).

5. 3. 3. Data analysis

We analyzed the data using the hierarchical linear modeling approach (Bryk & Raudenbush, 1992; Snijders & Bosker, 1999) and MLwiN software. We centered all day-level predictor and control variables (Level 1, day-level) at the respective person mean, and the person-level control variables (Level 2) at the grand mean. Centering day-level variables at the person mean implies that all between-subject variance in these variables is removed, so that interpretations of outcomes referring to stable differences between people can be ruled out.

5. 4. Results

Table 5.1 shows the means, standard deviations, Cronbach alphas, and correlations among all the study variables. Day-level variables across the 5 days were averaged to assess the correlations between them and those measured at the person-level.

Table 5. 1. Means, standard deviations, alpha reliabilities and intercorrelations

Variables	M	SD	α	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Gender ^a	1.61	.49	-	1													
Shift ^a	5.65	7.92	-	-.04	1												
PA ^a	3.82	.53	.80	.16**	-.06	1											
NA ^a	2.16	.63	.76	.01	.07	-.20**	1										
PA in the morning ^b	3.17	1.03	.89	.03	.07	.33**	-.27**	1									
NA in the morning ^b	1.50	.68	.79	.05	-.02	-.07	.43**	-.22**	1								
FWC after work ^b	1.63	1.08	.92	.03	.02	-.06	.34**	-.16**	.39**	1							
FWF after work ^b	4.08	1.31	.72	.07	.05	.33**	-.12**	.34**	-.21**	-.07	1						
JRE after work ^b	2.04	1.63	.90	.13**	-.14**	-.16**	.24**	-.13**	.39**	.41**	-.25**	1					
Detachment at night ^b	3.60	1.07	.86	.04	-.05	.07	-.09*	-.02	-.10*	-.17**	.11**	-.47**	1				
PML at night ^b	4.38	1.18	.66	.14**	.18**	.33**	-.17**	.32**	-.16**	-.16**	.49**	-.35**	.23**	1			
SML at night ^b	2.98	1.81	.96	.10*	-.10*	.03	.17**	-.01	.31**	.24**	.03	.20**	-.03	-.06	1		
PA at night ^b	2.45	1.11	.79	-.21**	.09*	.22**	-.09	.36**	-.05	-.05	.41**	-.24**	.15**	.42**	.08	1	
NA at night ^b	1.44	.69	.81	.05	-.05	-.11*	.40**	-.08	.52**	.45**	-.22**	.45**	-.25**	-.28**	.27**	-.04	1

^aPerson-Level variables; ^bDay-Level variables* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$

5. 4. 1. Preliminary analyses

Prior to testing the hypotheses, we examined the variability of the day-level measures over time. Results showed that 45.6 % of NA variance and 43.7% of PA variance can be attributed to within-subject variation, similar to previous research (Sonnentag et al., 2008). All predictor variables showed an intra-class correlation coefficient above 25% (Hox & Robers, 2011), except PML (24%) and SML (13%). Overall, these findings suggest that an important portion of the variance in emotional well-being at night can be attributed to within-subject fluctuations across the 5 days, supporting the usage of multilevel analysis (Fisher & To, 2012; Ohly et al., 2010).

5. 4. 2. Hypotheses testing

Data were analyzed at the specific general and daily moments of the evaluations. Hence, we added five nested hierarchical linear models for each emotional well-being criterion—PA and NA at night—as outcome variables. Firstly, we started with a null model which showed the intercept. In Model 1, we included person-level variables (gender, work shift, general affect) and day-level variables (PA and NA in the morning) as control variables. In Model 2, we entered day-level family-work interaction and JRE, which were assessed after work, in the afternoon. In Model 3, we added detachment as a recovery experience measured at night. In Model 4, we included meaning in life measured at night (i.e., PML and SML). Finally, in Model 5, we included the five interaction terms of the predictor variables and detachment to test the moderator hypotheses. To assess the improvement of each model over the previous one, we examined the difference between the respective likelihood ratios. Tables 5.2 and 5.3 display model fit information (difference of $-2 \times \text{Log}$), estimates for the fixed parameters, and estimates for the variance components.

5. 4. 3. Day-level FWF, FWC, JRE, detachment, PML, and SML in the prediction of PA at night

For PA at night as an outcome variable (see Table 5.2), Model 1, which includes person-level and day-level control variables, showed a better fit than the null model, with general PA and PA in the morning as significant predictor variables ($t = 2.79$, $p < .05$ and $t = 2.25$, $p < .05$, respectively). When we introduced day-level predictor

variables into Model 2, the model fit improved (difference of $-2 \times \log = 9.61$, $df = 3$, $p < .001$), with FWF showing a significant positive relation with PA at night ($t = 2.82$, $p < .01$), but the effect of PA in the morning was nonsignificant. Model 3, which included detachment, produced a better model fit. High detachment predicted PA at night ($t = 2.31$, $p < .05$). Model 4 fit the data better than Model 3, with the positive effect of PML at night ($t = 2.98$, $p < .01$) contributing to an increased model fit (difference of $-2 \times \log = 9.44$, $df = 2$, $p < .001$). High PML predicted PA at night. In this model, the effect of detachment was nonsignificant. Model 5, which included the five interaction terms of the predictor variables and detachment to test our moderator Hypothesis, increased model fit with the interaction effect between PML and detachment ($t = 2.15$, $p < .05$). Figure 5.1 shows that on days with high detachment after work, high PML is more positively related to PA at night than on days with low detachment. In total, all predictor and control variables entered into the models explained 8% of the variance at Level 2 ($0.70 - 0.64/0.70 = 0.08$) and 8% of the variance at Level 1 ($0.54 - 0.50/0.54 = 0.08$). In this case, both general and day-level variables showed the same amount of explained variance for Level 1 and Level 2.

Table 5. 2. *Multilevel estimates for models predicting PA at night*

Variables	Null Model			Model 1			Model 2			Model 3			Model 4			Model 5		
	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>
Intercept	2.45	0.09	27.88	2.46	0.09	28.86	2.45	0.09	28.86	2.45	0.09	28.86	2.45	0.09	28.86	2.46	0.09	28.91
Gender ^a				-0.00	0.01	0	-0.00	0.01	0	-0.00	0.01	0	-0.00	0.01	0	-0.00	0.01	-0.11
Shift ^a				-0.00	0.01	-0.4	-0.01	0.01	-0.4	-0.00	0.01	-0.4	-0.00	0.01	-0.4	-0.00	0.01	-0.4
PA ^a				0.45	0.16	2.79*	0.45	0.16	2.79**	0.45	0.16	2.79*	0.45	0.16	2.79**	0.46	0.16	2.9*
PA in the morning ^b				0.12	0.05	2.25*	0.10	0.05	1.92	0.09	0.05	1.82	0.10	0.05	1.92	0.10	0.05	1.90
NA in the morning ^b				0.11	0.08	1.31	0.14	0.08	1.74	0.12	0.08	1.45	0.13	0.08	1.59	0.11	0.08	1.28
FWF after work ^b							0.13	0.05	2.82**	0.13	0.05	2.78*	0.12	0.04	2.68**	0.13	0.04	2.84*
FWC after work ^b							-0.06	0.05	1.17	-0.06	0.05	-1.11	-0.06	0.05	-1.08	-0.07	0.05	-1.26
JRE after work ^b							0.01	0.04	0.32	0.06	0.05	1.17	0.07	0.05	1.51	0.08	0.05	1.66
Detachment at night ^b										0.12	0.05	2.31*	0.10	0.05	1.88	0.10	0.05	2.02*
PML at night ^b													0.19	0.06	2.98**	0.20	0.06	3.22**
SML at night ^b													-0.06	0.05	-1.06	-0.07	0.05	-1.34
FWF X Detachment ^b																-0.03	0.07	-0.47
FWC X Detachment ^b																-0.09	0.07	-1.19
JRE X Detachment ^b																0.07	0.05	1.41
PML X Detachment ^b																0.22	0.10	2.15*
SML X Detachment ^b																-0.02	0.09	-0.21
-2 X Log(lh)	1379.87			1366.35			1356.74			1351.31			1341.86			1334.23		
Difference of -2 X Log				13.52***			9.61***			5.43**			9.44***			7.63***		
df				5			3			1			2			5		
Level 1 intercept variance (SE)	0.54 (0.04)			0.54(0.04)			0.52 (0.04)			0.52(0.04)			0.51(0.04)			0.50(0.04)		
Level 2 intercept variance (SE)	0.70 (0.11)			0.64 (0.10)			0.65(0.10)			0.65(0.10)			0.65(0.10)			0.64 (0.10)		

^a Person-Level variables; ^b Day-Level variables* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

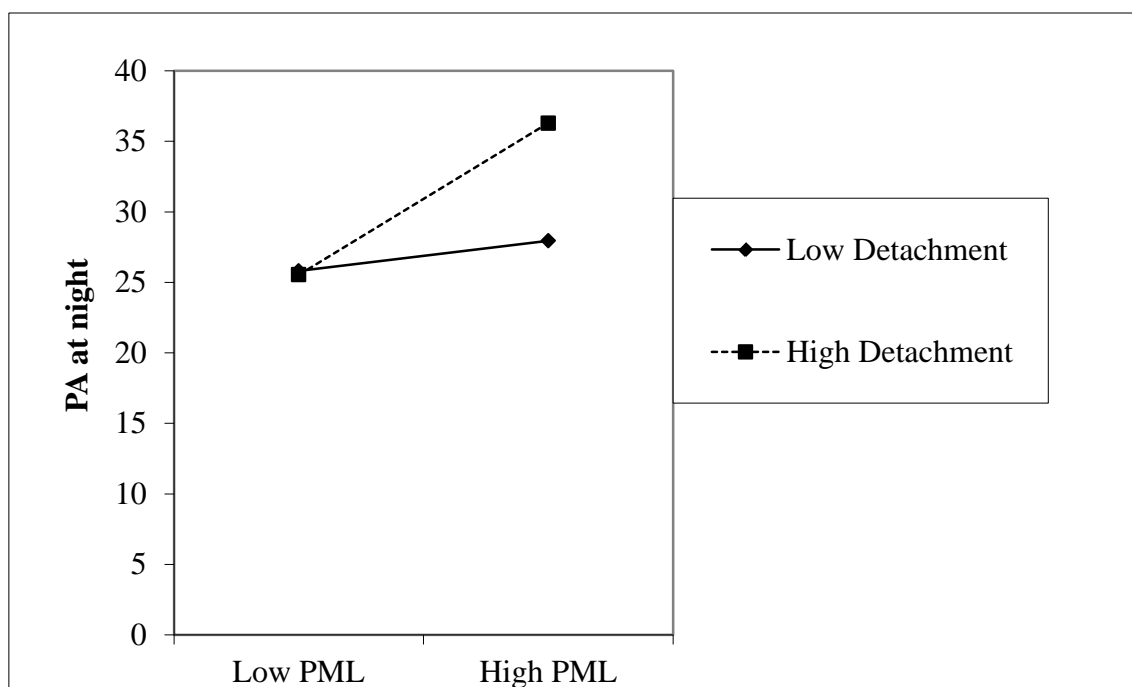


Figure 5. 1. Interaction effects of PML and detachment in predicting PA at night

5. 4. 4. Day-level FWF, FWC, JRE, detachment, PML, and SML in the prediction of NA at night

In the case of NA as an outcome variable (see Table 5.3), Model 1 showed a significant improvement over the null model (difference of $-2 \times \log = 38.49$, $df = 5$, $p < .001$). General NA was a strong predictor of NA at night ($t = 6.09$, $p < .001$) and of the remaining control variables, only NA in the morning had a significant effect ($t = 2.29$, $p < .05$). Variables entered in Model 2 increased model fit (difference of $-2 \times \log = 43.74$, $df = 3$, $p < .001$). Specifically, FWC and JRE after work were significant predictors of NA at night ($t = 3.70$, $p < .01$ and $t = 4.89$, $p < .01$, respectively), and the effect of NA in the morning disappeared. In Model 3, detachment at night as a negative predictor contributed to increased model fit ($t = -3.45$, $p < .05$). Model 4, which included PML and SML, showed improved fit over the previous model. In particular, PML at night was negatively and significantly related to NA at night ($t = -2.24$, $p < .05$). In contrast, SML was positively related to NA at night ($t = 2.28$, $p < .05$). Finally, the variables entered in Model 5 increased model fit (difference of $-2 \times \log = 8.94$, $df = 5$, $p < .001$). Results from Model 5 showed that detachment moderated the relation between daily FWC after work and NA at night ($t = -2.45$, $p < .05$). To better explore the pattern of the interaction effects, we followed the procedure proposed by Aiken and West (1991). Figure 5.2 shows that on days with low psychological detachment after work, high

FWC is more positively related to NA at night than on days with high detachment. In sum, all the predictor and control variables entered into the models explained 29% of the variance at Level 2 ($0.27 - 0.19/0.27 = 0.29$) and 17% of the variance at Level 1 ($0.22 - 0.18/0.22 = 0.17$).

Table 5. 3. *Multilevel estimates for models predicting NA at night*

Variables	Null Model			Model 1			Model 2			Model 3			Model 4			Model 5		
	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>	Estimate	SE	<i>t</i>
Intercept	1.44	0.05	26.65	1.44	0.05	31.28	1.44	0.05	31.28	1.44	0.05	31.28	1.44	0.05	31.28	1.43	0.05	30.43
Gender ^a				0.00	0.01	0.2	0.00	0.01	0.2	0.00	0.01	0.2	0.00	0.01	0.2	0.00	0.01	0.2
Shift ^a				-0.01	0.00	-1.67	-0.01	0.00	-1.67	-0.01	0.00	-1.67	-0.01	0.00	-1.67	-0.01	0.00	-1.67
NA ^a				0.45	0.07	6.09***	0.45	0.07	6.09***	0.45	0.07	6.09**	0.45	0.07	6.09***	0.45	0.07	6.03***
PA in the morning ^b				0.03	0.03	1	0.05	0.03	1.56	0.06	0.03	1.77	0.05	0.03	1.74	0.06	0.03	1.77
NA in the morning ^b				0.12	0.05	2.29*	0.07	0.05	1.31	0.09	0.05	1.78	0.08	0.05	1.6	0.07	0.05	1.42
FWF after work ^b							-0.03	0.03	-1.18	-0.03	0.03	-1.15	-0.03	0.03	-1.07	-0.04	0.03	-1.30
FWC after work ^b							0.12	0.03	3.70**	0.12	0.03	3.72*	0.12	0.03	3.78**	0.11	0.03	3.56**
JRE after work ^b							0.13	0.03	4.89**	0.09	0.03	3.24*	0.09	0.03	2.97**	0.10	0.03	3.38**
Detachment at night ^b										-0.11	0.03	-3.45*	-0.09	0.03	-3.03**	-0.10	0.03	-3.13**
PML at night ^b													-0.09	0.04	-2.24*	-0.08	0.04	-2.05*
SML at night ^b													0.07	0.03	2.28*	0.07	0.03	2.19*
FWF X Detachment ^b																0.04	0.04	0.93
FWC X Detachment ^b																-0.11	0.04	-2.45*
JRE X Detachment ^b																-0.00	0.03	-0.03
PML X Detachment ^b																0.03	0.06	0.42
SML X Detachment ^b																-0.09	0.05	-1.71
-2 X Log(lh)	904.81			866.33			822.58			810.63			801.33			792.39		
Difference of -2 X Log				38.49***			43.74***			11.95**			9.30**			8.94***		
df				5			3			1			2			5		
Level 1 intercept variance (SE)	0.22 (0.02)			0.22 (0.02)			0.20(0.01)			0.19 (0.01)			0.19(0.01)			0.18 (0.01)		
Level 2 intercept variance (SE)	0.27(0.04)			0.18 (0.03)			0.19(0.03)			0.19(0.03)			0.19(0.03)			0.19 (0.03)		

^a Person-Level variables; ^b Day-Level variables* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

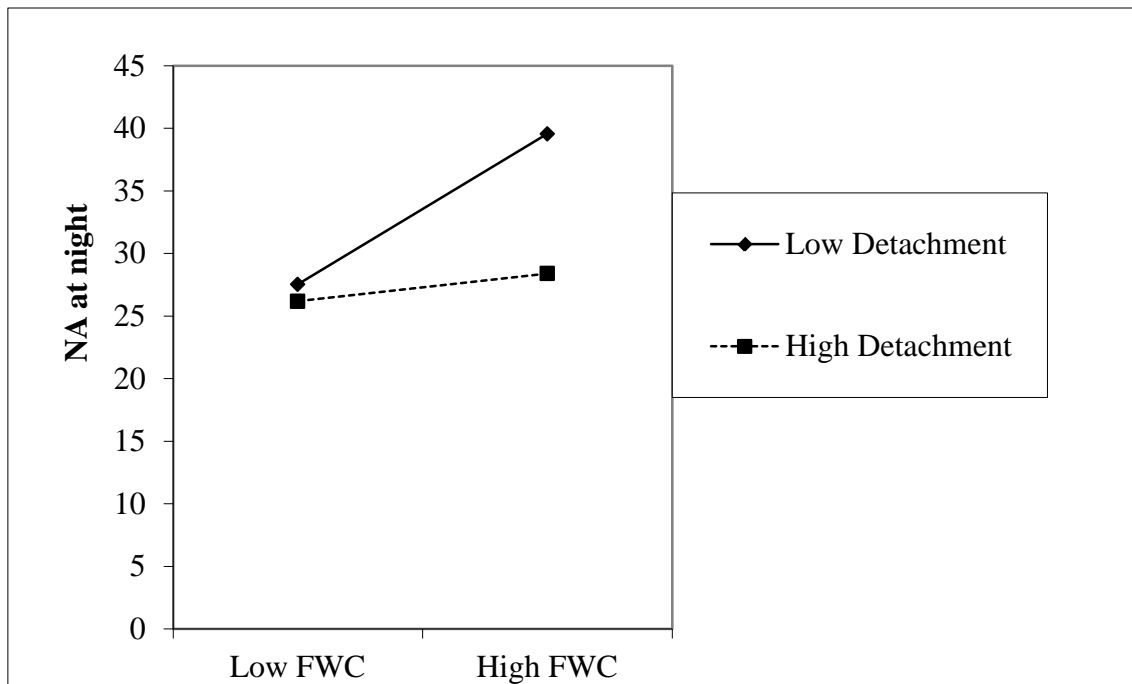


Figure 5. 2. Interaction effects of FWC and detachment in predicting NA at night

5. 5. Discussion

The objective of this study was to explore employee daily emotional well-being through the relationship between family-work interaction, JRE, detachment, and meaning in life in an integrative overview. Some diary studies have shown the direct influence of psychosocial factors on employee emotional well-being at the end of the day (Sanz-Vergel, Demerouti et al., 2010; Sonnentag, Unger et al., 2013). This study yields similar results and adds the effect of positive and negative spirals on well-being as well as the significant effect of detachment and meaning of life on the daily well-being of service sector employees. On the basis of our working hypotheses, PA at night was explained by positive variables, such as FWF, detachment, and PML (Hypotheses 1b, 4b, 5b). The evidence found in this study shows that daily processes of emotional well-being are associated with the proposed variables. Specifically, an employee who maintains balance between family and work domains will feel PA at the end of the day. These results are also relevant in the service sector field where there is a large presence of female employees and are along the same lines as the enriching effect of FWF, which is still insufficiently addressed at the daily level (Nicklin & McNall, 2013). If employees can detach themselves from workday stress and they have a clear presence of meaning in life, then the dynamics of the relationship of these positive variables will

induce a state of emotional well-being at night, with important consequences for their psychological well-being (Fredrickson, 2008; Steger, 2012).

The study allowed us to analyze employees' daily activities as they occurred during the day and in a more natural setting (Sonnentag, Binnewies et al., 2013). Additionally, knowing how the workday influences employees' affect at night is essential for the promotion of their health and well-being and for the development of preventive programs within organizations (Bakker et al., 2012). Thus, we can better understand the noxious effects of FWC, JRE, and SML on employee emotional well-being at night, contributing to employees feeling NA at night on a daily basis. Therefore, in light of the results of our study, our data supports Hypotheses 2a, 3a, and 7a.

There are many examples in the literature of the positive effects of PML on people's well-being (Krause & Hayward, 2013; Steger, 2009, 2012; Wong, 2012). Our study provides similar results: PML had a positive relation with PA at night (Hypothesis 6b). Furthermore, in our study, PML had a negative and significant relation with NA at night (Hypothesis 6a). These results support the independence of PML and SML (Steger et al., 2006) and as we expected, PML is a promoter of PA, but it also alleviates discomfort through its effect on NA at night. In addition to determining the positive effect of meaning in life on employee daily well-being, we focused our study on the benefits of psychological detachment from work and its interaction effect with the predictor variables. There is a lot of recent evidence supporting the beneficial effect of detachment on well-being (i.e., Demerouti et al., 2011; Hahn & Dormann, 2013; Sonnentag et al., 2008; Sonnentag, Unger et al., 2013). Our study further contributes to these findings; the results have revealed direct effects on affect at night (Hypotheses 4a and 4b), as well as the moderating effect of detachment on the relationship between FWC and NA at night (Hypothesis 5a). Likewise, PML and PA at night were moderated by detachment (Hypothesis 5b). The study thus indicates that employees who disengage from work in the afternoon experience an important process to increase their PA at night when PML is high. In fact, such detachment protects them from the negative influence of FWC on their affect at night. Moreover, it seems that detachment helps to increase the beneficial effect of PML on employee emotional well-being at night. Furthermore, the significant effects of PML and detachment, both on PA and on NA, permit us to address the positive consequences these variables may have on hedonic and eudaimonic

well-being (Ryan & Deci, 2001). More specifically, the interaction between detachment and PML, and its relationship with positive affect can be understood in terms of the energy levels that are restored as a result of detachment, which frees up cognitive resources that aid in creating meaning and decrease the sense of overload, thereby contributing to personal well-being.

However, contrary to our Hypotheses 1a, 2b, 3b, and 7b, FWF showed a non-significant negative effect on NA at night; FWC showed a non-significant negative effect on PA at night; JRE showed a non-significant negative effect on PA at night; and SML showed a non-significant negative effect on PA at night. These findings appear to indicate that only the positive predictors (i.e., FWF, detachment and PML) help to explain PA at night. These results can help us to understand the independence of PA and NA, which is in line with other research on employees (Ekkekakis & Russell, 2013), and further understanding of how positive affect is related to positive emotionality variables (Larsen & Fredrickson, 1999). Another relevant finding is that of the significant effect of detachment and PML, in both PA and NA at night during the workweek. This contributes to research on potential resources that can increase daily well-being and protect against negative emotions by permitting individuals to reinterpret stressful experiences in such a way that stress is reduced and energy is increased (Sonnentag & Binnewies, 2013; Steger, 2012). Learning to disconnect and understand or make sense of behavior on a daily basis increases personal well-being, which may simultaneously contribute to organizational well-being due to employees carrying out virtuous behavior. In short, the present study adds to our knowledge of the processes behind employee daily well-being. First, it contributes to the study of the relationships of family-work interaction, JRE, detachment, and meaning in life using an integrative positive and negative spiral approach. Based on the POHP (Bakker et al., 2012) we included not only negative, but also positive variables to extend the employee well-being process. Second, the study captures employees' daily fluctuations of emotional well-being by analyzing PA and NA at night as outcomes variables, both at a general level (between-person variation) and at day-level (within-person variation) according to multilevel methodology (Hox & Robers, 2011). This method provides a new way to explore details of organizational and personal variables associated with daily emotional well-being, like diary affect at night. Third, it provides positive evidence that detachment and PML promote PA at night and protect employees from

the negative effects of the FWC and JRE on NA at night. This positive spiral is also associated with negative outcomes, diminishing their toxic effect. Fourth, the positive effects are also relevant in the FWF dynamics, showing that a balance in this relationship has positive effects on employee daily emotional well-being. The FWF spillover effect strengthens the contemporary research line of family-work interaction as a precursor of employee emotional well-being. Finally, further supporting the current evidence on spillover (Sonnentag & Binnewies, 2013), detachment was also shown to be a moderator, revealing its significant role in day-to-day emotional well-being and its dynamic relationship with meaning in life which contributes to daily well-being. Likewise, although research on meaning in life has often considered it to be a stable trait, the current perspective on this topic also takes into consideration the need to study its effects on a daily basis (Steger & Kashdan, 2013), which is something that has also been observed in the present study.

However, this study also has some limitations. A key issue is that the need to carefully follow instructions for questionnaire completion may clash with the participants' daily rhythm, leading to fatigue and random responses. In addition, the printed format provided could be uncomfortable to fill in, especially when taking into account the strict demands of the assessment times during five consecutive days. In future studies, digital formats adapted to the participants' time schedules could be used and emotions at night could be assessed, for example, by means of psychophysiological recordings. Considering that previous research has already tested the positive connection of the stability of meaning in life and well-being using daily reports (King et al., 2006; Steger & Frazier, 2005; Steger et al., 2006), we added this variable and despite its lower within-person variation, all predictor variables taken together explained enough daily variability (Hox & Robers, 2011). In this light, it would be interesting to carry out a daily follow-up measurement after some time has passed in order to determine longitudinally the status of the variables studied.

Ultimately, this study provides a more detailed view of the indicators of emotional well-being in the context of occupational health, including the daily positive effect of FWF, PML, and detachment, which may aid in the promotion of employee well-being and health and the development of preventive programs within organizations. In conclusion, within the work environment the balance between home and work life and stress recovery is essential, as well as the continued exploration of the

mechanisms which contribute to the sense of meaning behind behavior and daily well-being.

Referencias

- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work–family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169. doi: 10.1037/a0022170
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva [The emergence of positive occupational health psychology]. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Battista, J., & Almond, R. (1973). The development of meaning in life. *Psychiatry*, 36, 409-427.
- Baumeister, R. F. (1991). *Meanings of life*. New York: Guilford Press.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2009). Daily performance at work: Feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 67-93. doi:10.1002/job.541
- Bryk, A. S., & Raudenbush, S. W. (1992). *Hierarchical linear models: Application and data analysis methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Demerouti, E., Bouwman, K., & Sanz-Vergel, A. I. (2011). Job resources buffer the impact of work-family conflict on absenteeism in female employees. *Journal of Personnel Psychology*, 10(4), 166-176. doi:10.1027/1866-5888/a000044
- Ekkekakis, P., & Russell, J. A. (2013). *The Measurement of Affect, Mood, and Emotion: A Guide for Health-Behavioral Research*. Ed: Cambridge University Press.
- Emmons, R. A. (2003). Personal goals, life meaning, and virtue: Wellsprings of a positive life. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. 105–128). Washington, DC: American Psychological Association.

- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577-585. doi:10.1037/0021-9010.83.4.577
- Fisher, C. D., & To, M. L. (2012). Using experience sampling methodology in organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 33(7), 86. doi:10.1002/job.1803
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57-80. doi:10.1037/0021-9010.92.1.57
- Frankl, V. (1963). *Man's search for meaning: An introduction to logotherapy*. Oxford, England: Washington Square Press.
- Fredrickson, B. L. (2008). Promoting positive affect. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds), *The science of subjective well-being* (pp. 449-468), New York: Guilford Press.
- Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., & Barger, P. (2010). Happy, healthy, and productive: The role of detachment from work during non work time. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 977-983. doi: 10.1037/a0019462
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC: American Psychological Association.
- Geurts, S., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Dikkers, J. S. E., Van Hooff, M. L. M., & Kinnunen, U. M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319-339. doi:10.1080/02678370500410208
- Grandey, A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-70.
- Hahn, V. C., & Dormann, C. (2013). The role of partners and children for employees' psychological detachment from work and well-being. *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 26-36. doi:10.1037/a0030650

- Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249-265. doi:10.1037/1076-8998.11.3.249
- Hicks, J. A., Schlegel, R.J., & King, L. A. (2010). Social threats, happiness, and the dynamics of meaning in life judgments. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36, 1305-1317. Doi: 10.1177/0146167210381650
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hox, J. J., & Robers, J. K. (2011). *Handbook of advanced multilevel analyses*. New York, NY: Routledge.
- Kashdan, T. B., Steger, M. F., & Breen, W. E. (2007). Curiosity. In R. Baumeister & K. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology* (pp. 213-215). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kelly, W. E. (2002). An investigation of worry and sense of humor. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 136(6), 657-666. doi:10.1080/00223980209604826
- King, L. A., Hicks, J. A., Krull, J. L., & Del Gaiso, A. K. (2006). Positive affect and the experience of meaning in life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(1), 179-196. doi:10.1037/0022-3514.90.1.179
- Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S., & Pulkkinen, L. (2006). Types of work-family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(2), 149-162.
- Klinger, E. (1977). *Meaning and void*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Kobau, R., Snizek, J., Zack, M. M., Lucas, R. E., & Burns, A. (2010). Well-being assessment: An evaluation of well-being scales for public health and population

- estimates of well-being among US adults. *Applied Psychology: Health and Well-being*, 2(3), 272-297. doi:10.1111/j.1758-0854.2010.01035.x
- Krause, N., & Hayward, R. D. (2013). Assessing stability and change in a second-order confirmatory factor model of meaning in life. *Journal of Happiness Studies*. Advance online publication. doi:10.1007/s10902-013-9418-y
- Larsen, R. J. & Fredrickson, B. L. (1999). Measurement issues in emotion research. In D. Kahneman, E. Diener & N. Schwarz (Eds.) *Well-being: Foundations of hedonic psychology* (pp. 40-60). New York: Russell Sage.
- Lent, R. W. (2004). Toward a unifying theoretical and practical perspective on well-being and psychosocial research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(4), 482-509. doi:10.1037/0022-0167.51.4.482
- Maddi, S. R. (1970). The search for meaning. *Nebraska Symposium on Motivation*, 18, 137-186.
- Mascaro, N., Rosen, D. H., & Morey, L. C. (2004). The development, construct validity, and clinical utility of the Spiritual Meaning Scale. *Personality and Individual Differences*, 37(4), 845-860. doi:10.1016/j.paid.2003.12.011
- Maume, D. J., Sebastian, R. A., & Bardo, A. (2009). Gender differences in sleep disruption among retail food workers. *American Sociological Review*, 74(6), 989-1007. doi:10.1177/000312240907400607
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (2nd ed., pp. 5-33). Hove, UK: Psychology Press.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., & Rodríguez-Carvajal, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor [Resilient personality and psychological capital: Positive personal variables and processes of exhaustion and vigor]. *Psicothema*, 24(1), 79-86.

- Moreno-Jiménez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodriguez-Munoz, A., & Garrosa, E. (2009). Effects of work-family conflict on employees' well-being: The moderating role of recovery experiences. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(4), 427-440. doi:10.1037/a0016739
- Moreno-Jiménez, B., Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A., & Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) [Psychometric properties of the Spanish version of the Work-Family Interaction Questionnaire (SWING)]. *Psicothema, 21*(2), 331-337.
- Nicklin, J. M., & McNall, L. A. (2013). Work-family enrichment, support, and satisfaction: A test of mediation. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(1), 67-77. doi:10.1080/1359432X.2011.616652
- Noor, N. M. (2003). Work and family related variables, work-family conflict and women's well-being: Some observations. *Community, Work & Family, 6*(3), 297-319. doi:1080/1366880032000143474
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., & Zapf, D. (2010). Diary studies in organizational research: An introduction and some practical recommendations. *Journal of Personnel Psychology, 9*(2), 79-93. doi:10.1027/1866-5888/a000009
- Reker, G. T., & Wong, P. T. P. (1988). Aging as an individual process: Toward a theory of personal meaning. In J. E. Birren & V. L. Bengston (Eds.), *Emergent theories of aging* (pp. 214-246). New York: Springer.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. In S. Fiske (Ed), *Annual review of psychology* (pp. 141-166). Palo Alto, CA: Annual Reviews.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (1998). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry, 9*(1), 1-28.
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Bakker, A. B., & Moreno-Jiménez, B. (2011). Daily detachment from work and home: The moderating effect of role salience. *Human Relations, 64*(6), 775-799. doi:10.1177/0018726710393368

- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Mayo, M., & Moreno-Jiménez, B. (2011). Work-home interaction and psychological strain: The moderating role of sleep quality. *Applied Psychology*, 60(2), 210-230. doi:10.1111/j.1464-0597.2010.00433.x
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B., & Mayo, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118-130. doi:10.1016/j.jvb.2009.07.001
- Sanz-Vergel, A. I., Sebastián, J., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., Moreno-Jiménez, B., & Sonnentag, S. (2010). Adaptación del “Cuestionario de Experiencias de Recuperación” a una muestra española [Adaptation of the Recovery Experiences Questionnaire to a Spanish sample]. *Psicothema*, 22(4), 990-996.
- Seligman, M. E. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Snijders, T., & Bosker, R. (1999). *Multilevel analysis: An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. London: Sage.
- Sonnentag, S. (2012). Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work. *Current Directions in Psychological Science*, 21(2), 114–118. doi:10.1177/0963721411434979
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414. doi:10.1037/1076-8998.10.4.393
- Sonnentag, S., & Binnewies, C. (2013). Daily affect spillover from work to home: Detachment from work and sleep as moderators. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 198-208. doi:10.1016/j.jvb.2013.03.008
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). “Did you have a nice evening?” A day-level study on recovery experiences, sleep, and affect. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 674-684. doi:10.1037/0021-9010.93.3.674

- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965–976. doi:10.1037/a0020032
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Ohly, S. (2013). Event-sampling methods in occupational health psychology. In R. R. Sinclair, M. Wang, & L. E. Tetrick (Eds.), *Research methods in occupational health psychology: Measurement, design, and data analysis* (pp. 208-228). New York: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204
- Sonnentag, S., Unger, D., & Nägel, I. J. (2013). Workplace conflict and employee well-being: The moderating role of detachment from work during off-job time. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 166-183. doi:10.1108/10444061311316780
- Steger, M. F. (2009). Meaning in life. In S. J. Lopez (Ed.), *Oxford handbook of positive psychology* (2nd ed., pp. 679-687). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Steger, M. F. (2012). Experiencing meaning in life: Optimal functioning at the nexus of spirituality, psychopathology, and well-being. In P. T. P. Wong (Ed.), *The human quest for meaning* (2nd ed., pp. 165-184). New York: Routledge.
- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2010). Work as meaning. In P. A. Linley S. Harrington & N. Page (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology and work* (pp.131-142). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Steger, M. F., & Frazier, P. (2005). Meaning in life: One link in the chain from religion to well-being. *Journal of Counseling Psychology*, 52(4), 574-582. doi:10.1037/0022-0167.52.4.574

- Steger, M. F., Frazier, P., Oishi, S., & Kaler, M. (2006). The Meaning in Life Questionnaire: Assessing the presence of and search for meaning in life. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 80-93. doi:10.1037/0022-0167.53.1.80
- Steger, M. F., & Kashdan, T. B. (2013). The unbearable lightness of meaning: Well-being and unstable meaning in life. *The Journal of Positive Psychology*, 8(2), 103-115. doi:10.1080/17439760.2013.771208
- Steger, M. F., Kashdan, T. B., & Oishi, S. (2008). Being good by doing good: Eudaimonic activity and daily well-being correlates, mediators, and temporal relations. *Journal of Research in Personality*, 42, 22-42. doi:10.1016/j.jrp.2007.03.004
- Steger, M. F., Sheline, K., Merriman, L., & Kashdan, T. B. (in press). Acceptance, commitment, and meaning: Using the synergy between ACT and meaning in life research to help. In T. B. Kashdan & J. Ciarrochi (Eds.), *Cultivating well-being: Treatment innovations in positive psychology, acceptance and commitment therapy, and beyond*. Oakland, CA: New Harbinger.
- Steger, M. F., Shin, J.-Y., Shim, Y., & Fitch-Martin, A. (in press). Is meaning in life a flagship indicator of well-being? In A. Waterman (Ed.), *Eudaimonia*. Washington, DC: American Psychological Association Press.
- Thompson, E. R. (2007). Development and Validation of an Internationally Reliable Short-Form of the Positive and Negative Affect Schedule (PANAS). *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 227-242. doi:10.1177/0022022106297301
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. doi:10.1177/0730888493020002004

Wong, P. T. P. (2012). *The human quest for meaning* (2nd ed.). New York: Routledge.
doi:10.1177/0011000012442652

Capítulo 6

Publicación 4:

Influencia de los estereotipos de género en la valoración del incivismo laboral

Isabel Carmona-Cobo¹, Eva Garrosa¹, Bernardo Moreno-Jiménez¹
y Elena del Barrio¹

Carmona-Cobo, I., Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., y del Barrio, E.
(en revisión). Influencia de los estereotipos de género en la
valoración del incivismo laboral, *Cadernos de Psicologia Social do
Trabalho*

Enviado: 19/03/2014

¹ Departamento de Psicología Biológica y de la Salud.
Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Spain.

6. 1. Resumen

El objetivo fue explorar cómo influyen los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral. Basándonos en la Teoría del Incivismo Selectivo y la Teoría del Rol Social se exploró la existencia de diferencias de género en la detección y tolerancia hacia diferentes formas de incivismo y la percepción de sus consecuencias. Participaron 800 estudiantes españoles (452 mujeres y 348 varones) en un experimento con diseño factorial entre sujetos donde se manipularon las Formas de incivismo, el Contexto laboral y el Género del participante. Los resultados indicaron que mujeres y varones tuvieron valoraciones diferentes. Las mujeres siempre detectaron incivismo mientras que los varones solo cuando fue excluyente en lugar de ofensivo, y ambos toleraron menos el incivismo excluyente. Incluso, las mujeres percibieron que el incivismo excluyente reducía la satisfacción laboral en ingeniería y el bienestar emocional en enfermería, mientras que no hubo efectos significativos en varones. En conclusión, el estudio contribuye aportando desarrollos específicos sobre los estereotipos de género, el incivismo laboral, su incidencia y la sensibilización hacia la problemática.

Palabras clave: Estereotipos de género, Incivismo laboral, Estudio experimental.

6. 2. Introducción

La literatura sobre las manifestaciones sutiles, no físicas y que implican un trato despectivo interpersonal en el trabajo ha generado un incremento en los estudios recientes sobre la Psicología Social Aplicada al Trabajo (Cortina, 2008; Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta, & Magley, 2013; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001; Hershcovis, 2011; Hershcovis & Reich, 2013). Actualmente, las investigaciones se han centrado en explorar las conductas de sexismo y racismo que pueden actuar como formas “modernas” de discriminación laboral (Cortina et al., 2011; Kabat-Farr & Cortina, 2012), haciendo referencia a las dinámicas laborales que tienen como resultado la desigualdad entre las trabajadoras y los trabajadores. Por ejemplo, los estudios de género señalan formas que incluyen el *sexismo moderno* (Swim, Mallett, & Stangor, 2004), el *sexismo sutil* (Benokraitis, 1997), el *neosexismo* (Tougas, Brown, Beaton, & St-Pierre, 1999), y el *sexismo contemporáneo* (Jackson, Esses, & Burris, 2001).

Los estereotipos de género pueden estar en el origen de tales actos de discriminación (Betz, Ramsey, & Sekaquaptewa, 2013). Atendiendo a las características asociadas a cada rol, mujeres y varones ocupan incluso hoy día esferas diferentes en la sociedad, hecho que implica una organización del trabajo diferenciada en base al género (Eagly, Wood, & Diekmann, 2000; Wood & Eagly, 2002). Tradicionalmente, el varón ha ocupado puestos de poder vinculados al ámbito público, mientras que la mujer ha desarrollado labores de cuidado asociadas al ámbito privado (Diekmann & Eagly, 2000; Lopez-Zafra, García-Retamero, & Eagly, 2009). Sin embargo, el desarrollo socio-económico de la sociedad ha avanzado a lo largo de los últimos años, dando lugar a un cambio importante en la población trabajadora. Las mujeres han pasado a formar parte del mercado laboral y están presentes prácticamente en todos los puestos de trabajo a todos los niveles (Moreno-Jiménez & Rodríguez-Carvajal, 2013).

No obstante, son las mujeres las que se encuentran en mayor situación de riesgo laboral, sobre todo mujeres jóvenes que desempeñan trabajos poco cualificados. La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España (INSHT, 2011) señala que hay un mayor porcentaje de mujeres (8%) que de varones (6,7%) víctimas de agresiones verbales, rumores o aislamiento social. Además, las mujeres (1,2%) en mayor medida que los varones (0,1%), indican ser víctimas de discriminación sexual o discriminación por razón de género. Recientes estudios apoyan estos resultados y señalan el incivismo

laboral como una forma “moderna” de discriminación laboral hacia la mujer (Cortina et al., 2011; Kabat-Farr & Cortina, 2012).

6. 2. 1. Incivismo laboral y sus formas

Andersson y Pearson (1999) definieron el incivismo laboral como una “conducta antisocial de baja intensidad -ruda y descortés- con una intencionalidad ambigua de dañar a la víctima y que viola las normas laborales de respeto mutuo” (Andersson & Pearson, 1999, p. 457). A diferencia de otras formas de agresión, el incivismo tiene intensidad leve o moderada, viola las normas de respeto mutuo, se manifiesta en interacción con otros y sobre todo, no está muy claro si el perpetrador tiene una intención directa de causar un daño a la víctima. Precisamente esta última característica, la intencionalidad ambigua de causar un daño, es lo que convierte al incivismo en una forma de agresión peculiar.

Una intencionalidad ambigua no exime al incivismo de sus consecuencias negativas a corto y largo plazo. Desde su origen las autoras advirtieron de un efecto de espiral a través del cual la persona que inicialmente era perpetradora acaba finalmente siendo víctima de incivismo (Andersson & Pearson, 1999). Los estudios han encontrado evidencias que apuntan al incivismo como desencadenante de estrés laboral, distracción cognitiva, reducción de la satisfacción laboral y creatividad, y un aumento en el afecto negativo y en los niveles de rotación laboral (Cortina et al., 2001; Garrosa, Carmona-Cobo, Moreno-Jiménez, & Sanz-Vergel, in press; Lim, Cortina, & Magley, 2008; Schat & Kelloway, 2005).

En la actualidad, las consecuencias del incivismo tienen repercusiones directas e inmediatas sobre las mujeres trabajadoras. Cortina (2008) propuso la Teoría del Incivismo Selectivo para referirse al incivismo como una forma “moderna” de discriminación por razón de sexo y raza en las organizaciones. El argumento central es que el incivismo no siempre es “general”, sino que a veces constituye una expresión encubierta de exclusión social hacia las mujeres y minorías étnicas dentro de la organización. A pesar de los intentos para erradicar la discriminación entre las trabajadoras y los trabajadores, el incivismo puede actuar como una forma latente de disfuncionalidad en muchos contextos dentro de la organización (Kabat-Farr & Cortina, 2012).

El incivismo laboral se puede manifestar de diferentes formas. Analizando detenidamente la escala utilizada para evaluar esta conducta, la *Workplace Incivility Scale* (Cortina et al., 2001), se pueden observar diferentes formas de expresar este comportamiento. Por ejemplo, el incivismo tiene lugar cuando compañeros/as o superiores han dudado del juicio de un/a trabajador/a sobre un asunto del que es responsable, o cuando han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre el/la trabajador/a. Pero también se produce incivismo cuando un/a trabajador/a ha sido ignorado/a o excluido/a del resto de compañeros/as o grupo profesional o cuando han prestado poca atención a sus declaraciones o han mostrado poco interés en su valoración. En todos los casos la persona es víctima de incivismo, pero ¿existen diferencias entre estas manifestaciones? ¿cuáles son estas diferencias? Deteniéndonos en los ejemplos mencionados y acorde con la Teoría del Incivismo Selectivo (Cortina, 2008) planteamos la idea de que existen diferencias en las formas de manifestarse el incivismo. En los dos primeros ejemplos podríamos pensar que consiste en conductas activas donde el perpetrador realiza un hecho concreto, ya sea dudar de la responsabilidad de alguien o hacer comentarios humillantes, se trataría de conductas ofensivas. Mientras que en los dos últimos ejemplos, el perpetrador omite a la víctima de incivismo, ya sea ignorándola o prestando poca atención a sus declaraciones, en este caso se trataría de conductas excluyentes. En base a esta idea, planteamos la existencia de dos formas de incivismo laboral: incivismo ofensivo e incivismo excluyente, que puede tener consecuencias diversas.

6. 2. 2. Contexto laboral y género

La división del trabajo entre mujeres y varones está basada en los roles de género marcados por la sociedad. La Teoría del Rol Social (Eagly, 1987) puede aplicarse al ámbito del trabajo. La teoría asume que la diferencia entre mujeres y varones genera creencias acerca de las características que definen a mujeres y varones, desencadenando una serie de prescripciones sobre los comportamientos asociados a cada rol. Así, se espera que las mujeres sean más sensibles, afectuosas o cuidadosas –acorde con las características típicas del rol femenino- mientras que los varones serán más agresivos, decididos o valientes –características típicamente masculinas.

La división del trabajo en base al sexo tiene su origen en la idea tradicional de que un trabajo remunerado y cualificado es un dominio de varones. Contraria a esta idea

conservadora, Kiesler (1975) propuso un punto de vista alternativo, el trabajo llega a ser típico del sexo femenino o masculino de acuerdo con el sexo de la persona que comúnmente lo ha desempeñado. Por tanto, esta desproporción en la representación de uno de los sexos se apoya en la creencia de que el trabajo es apropiado para una persona de ese sexo e inapropiado para la de otro sexo. Es decir, el trabajo que desempeña una persona en la ocupación de enfermería sería más apropiado para una mujer al ser un contexto laboral tradicionalmente femenino; mientras que la ocupación dentro de un contexto laboral de ingeniería, típicamente masculino, sería más apropiado para un varón.

El *Lack of Fit - Model* (Heilman, 1983) propone que la percepción de incongruencia es un elemento crucial en el proceso de división del trabajo. Las expectativas sobre el desempeño laboral de una persona en un trabajo particular están determinadas por el ajuste entre la percepción de los atributos de la persona y la percepción de los requerimientos del trabajo en términos de habilidades. Por tanto, la percepción de un buen ajuste entre la persona y el trabajo incrementa las expectativas de éxito mientras que la percepción de un mal ajuste incrementa las expectativas de fracaso. Partiendo de este modelo, sería razonable pensar que las mujeres opten por trabajos típicamente femeninos y se espere de ellas una conducta acorde con su rol de género. Por ejemplo, los atributos de una mujer se podrían ajustar en mayor medida a las habilidades requeridas en el trabajo de enfermería, lo que incrementaría las expectativas de éxito de la mujer en su desempeño laboral dentro del contexto de género predominante. Igualmente, las valoraciones que se hicieran de una mujer trabajadora en un entorno laboral típicamente femenino podrían ser diferentes a las valoraciones que se hicieran cuando la mujer trabajara en un contexto masculino no congruente con su rol.

¿Cómo afectan los estereotipos de género a las valoraciones del incivismo según sus formas de expresión y la división del trabajo? Los estereotipos de género reflejan las percepciones sobre el rol social de mujeres y varones (Lopez-Zafra & Garcia-Retamero, 2012), de tal modo que podrían influir en las creencias de las y los estudiantes a la hora de valorar cual ha de ser la conducta esperada de una mujer trabajadora y cual la esperada de un varón. Las mujeres estudiantes podrían tener valoraciones diferentes a las de sus compañeros varones sobre las dinámicas de incivismo laboral practicadas en un contexto femenino (i.e., enfermería) o masculino (i.e., ingeniería), especialmente en

la percepción de las consecuencias para la víctima al haber más víctimas mujeres de incivismo laboral que varones (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008).

6. 2. 3. La investigación

El objetivo general del estudio fue explorar cómo influyen los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral. Precisamente se aplicó el estudio a jóvenes estudiantes sin experiencia laboral para controlar que las valoraciones estuvieran principalmente influidas por los estereotipos de género, eliminando de este modo la experiencia que puede aportar una persona trabajadora.

En primer lugar se planteó la siguiente pregunta de investigación: (1) ¿Tendrán mujeres y varones estudiantes valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a? Existe la necesidad de abordar científicamente las diferencias de género (Ryan & Branscombe, 2013) y cada vez son más las evidencias encontradas que mantienen la idea de que mujeres y varones valoran y son afectadas/os de forma diferente ante problemas similares (Garrosa & Gálvez, 2013; INSHT, 2011; Lopez-Zafra & Garcia-Retamero, 2012; Okimoto & Heilman, 2012). Partiendo de esta pregunta de investigación, proponemos que:

(1) Mujeres y varones estudiantes tendrán valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a.

Por tanto, esperamos encontrar diferencias en las puntuaciones medias de mujeres y varones estudiantes en las medidas de las variables dependientes evaluadas: detección del incivismo, tolerancia al incivismo, percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a, percepción del bienestar emocional del/a empleado/a.

La primera pregunta nos condujo a plantearnos la segunda, asumiendo que existan diferencias: (2) ¿En qué se diferenciarán las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a? Como se ha mencionado anteriormente, la Teoría del Incivismo Selectivo de Cortina (2008) sitúa al

incivismo como una forma “moderna” de discriminación laboral con graves consecuencias para las mujeres. Probablemente, el hecho de que las mujeres sufran con mayor frecuencia situaciones de incivismo es lo que las puede convertir en personas más sensibles a su detección en comparación con los varones (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008) y menos tolerantes especialmente bajo circunstancias congruentes con su rol de género (Eagly, 1987). Por otra parte, el rol masculino instaurado socialmente para los varones podría hacer que las formas de incivismo ofensivo fueran menos detectadas y más toleradas que el incivismo laboral excluyente, siendo un estereotipo más frecuente en mujeres, sobre todo cuando el contexto laboral de género es predominantemente masculino. Esta idea nos llevó a proponer que:

(2a) Las mujeres detectarán el incivismo laboral en todos los casos, tanto incivismo ofensivo como incivismo excluyente y en ambos contextos laborales, mientras que serán menos tolerantes cuando el incivismo sea excluyente en lugar de ofensivo y el contexto laboral sea enfermería en lugar de ingeniería.

(2b) Los varones detectarán el incivismo laboral y serán menos tolerantes cuando el incivismo sea excluyente en lugar de ofensivo y el contexto laboral sea ingeniería en lugar de enfermería.

Por tanto, esperamos no encontrar diferencias en las puntuaciones medias de mujeres estudiantes en la detección del incivismo, mientras que si esperamos encontrar diferencias en las puntuaciones medias de mujeres estudiantes en la tolerancia al incivismo dependiendo de la forma de incivismo presentada y el contexto laboral en el que tenga lugar el incivismo. Además, esperamos encontrar diferencias en las puntuaciones medias de varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo dependiendo de la forma de incivismo presentada y el contexto laboral en el que tenga lugar el incivismo.

Respecto a la percepción de las consecuencias que el incivismo laboral tiene en las víctimas, el presente estudio investiga la percepción de las y los estudiantes sobre el efecto del incivismo en la satisfacción laboral y el bienestar emocional del/a empleado/a. Apoyándonos en la literatura previa sobre el impacto negativo del incivismo (i.e., Garrosa et al., in press; Lim et al., 2008) y la división del trabajo entre mujeres y varones que dibuja contextos laborales diferenciados por género (Eagly, 1987; Heilman, 1983), proponemos lo siguiente:

(2c) Las mujeres percibirán una reducción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a cuando el incivismo sea excluyente en lugar de ofensivo y el contexto laboral sea enfermería en lugar de ingeniería.

(2d) Los varones percibirán una reducción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a cuando el incivismo sea excluyente en lugar de ofensivo y el contexto laboral sea ingeniería en lugar de enfermería.

Por tanto, esperamos encontrar diferencias en las puntuaciones medias de mujeres y varones estudiantes en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a dependiendo de la forma de incivismo presentada y del contexto laboral en el que tenga lugar el incivismo.

6. 3. Método

6. 3. 1. Participantes y procedimiento

La muestra total se compuso de 800 estudiantes españoles de educación secundaria no obligatoria (452 mujeres, 348 varones) con una media de edad de 18 años ($DT = 2.29$) y sin experiencia laboral, el 56.4% estudiaba Bachillerato y el 43.6% Formación Profesional. Se contactó con diversos centros de enseñanza y se informó del procedimiento para participar en el estudio. La directiva de los centros informó al profesorado, padres y madres, y al alumnado de la posibilidad de participar en el estudio. Finalmente se seleccionaron las y los participantes que cumplieran los criterios de inclusión: alumnas y alumnos de Bachillerato o Formación Profesional sin experiencia laboral. En primer lugar, las mujeres y varones participantes firmaron un consentimiento informado y a continuación fueron asignados de forma aleatoria a los grupos experimentales. Completaron las condiciones experimentales en formato electrónico aproximadamente durante 15 minutos. En base a estudios similares, las condiciones experimentales consistían en la presentación de un texto y seguidamente unas preguntas referidas al texto que las y los participantes habían de responder (Okimoto & Heilman, 2012).

6. 3. 2. Diseño

Variables independientes

Se manipularon las siguientes variables independientes: Formas de incivismo (ofensivo, excluyente); Contexto laboral (enfermería, ingeniería) y Género del participante (mujer, varón). Se trata de un diseño factorial entre sujetos 2 (Formas de incivismo) x 2 (Contexto laboral) x 2 (Género del participante). La Tabla 6.1 presenta el diseño del estudio y la distribución de mujeres y varones participantes en los grupos experimentales.

Tabla 6. 1. *Diseño del estudio y distribución de las y los participantes por grupo experimental*

			Contexto laboral		
			Enfermería	Ingeniería	Total
Formas de incivismo	Ofensivo	Mujer	119	110	229
		Varón	81	90	171
	Excluyente	Mujer	110	113	223
		Varón	90	87	177
Total			400	400	800

Medición de las variables dependientes

Se preguntó a las mujeres y varones de la muestra acerca de su valoración sobre el comportamiento del/a jefe/a y la situación laboral descrita en el texto. En línea con Okimoto y Heilman (2012), el texto de las condiciones experimentales describía una situación de incivismo laboral perpetrada por un/a jefe/a hacia un/a empleado/a, manipulando las variables independientes anteriormente mencionadas. La descripción del texto fue exactamente la misma, excepto la variación reflejada por las variables independientes manipuladas en cada condición experimental. A continuación se presenta la evaluación de las variables dependientes. La Tabla 6.2 muestra el Coeficiente Alpha y el Coeficiente de Correlación de Pearson que dan cuenta de la fiabilidad de las escalas utilizadas y la interrelación de las variables, respectivamente.

Variables control. Se registraron las características sociodemográficas con el objeto de controlar la homogeneidad de la muestra y aplicar los criterios de inclusión. Las y los participantes informaron del género, edad, nivel de estudios y experiencia laboral.

Detección del incivismo. En base a la definición de incivismo laboral (Andersson & Pearson, 1999) se crearon diez adjetivos para describir este comportamiento agresivo. En una escala tipo Likert que oscilaba de 1 (Si, totalmente de acuerdo) a 4 (No, totalmente en desacuerdo) las y los participantes dieron su valoración respecto al comportamiento del/a jefe/a descrito previamente en el texto que habían leído. Por ejemplo, las y los participantes respondieron a las siguientes cuestiones: “Según tu valoración, este comportamiento del jefe es: ... maleducado, grosero, descortés,... intencionado para causar un daño al empleado”. De modo que expresaban su grado de acuerdo/desacuerdo entre el adjetivo presentado y el comportamiento del/a jefe/a descrito previamente en el texto. Así, un/a participante que puntuara 1 (Si, totalmente de acuerdo) indicaba que había detectado un comportamiento incívico del/a jefe/a hacia el/la empleado/a al estar de acuerdo con las características que definían ese comportamiento de incivismo laboral. Por el contrario, un/a participante que puntuara 4 (No, totalmente en desacuerdo) expresaba su discordancia con el adjetivo que describía incivismo, y por tanto, ese comportamiento no era detectado como incivismo.

Tolerancia al incivismo. El grado de tolerancia de las y los participantes hacia el incivismo laboral descrito en el texto fue evaluado usando ocho adjetivos bipolares con una escala de respuesta de 7 puntos: “Según tu valoración, esta situación laboral es o puede ser: ... tolerable/intolerable, apropiada/inapropiada, soportable/insoportable,... aceptable/inaceptable”. Siguiendo este ejemplo, puntuaciones próximas a 1 indicaban que el/la participante valoraba que la situación laboral era o podía ser tolerable, mientras que puntuar 7 indicaba una situación laboral intolerable. Se incluyeron dos ítems inversos, “mejorable/inmejorable” y “corregible/incorregible” con el fin de evitar el sesgo de respuesta.

Percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a. Las y los participantes expresaron su valoración respondiendo a un ítem dicotómico para expresar la percepción de las consecuencias del incivismo en el nivel de satisfacción laboral del/a empleado/a: “Según tu valoración, esta situación laboral: Aumenta la satisfacción laboral del empleado/Reduce la satisfacción laboral del empleado”. Puntuar con un 1 en

la escala de respuesta bipolar indicaba que el/la participante percibía que el incivismo presentado aumentaba la satisfacción laboral del/a empleado/a. Por el contrario, puntuar con un 2 significaba que el/la participante percibía que el incivismo presentado reducía la satisfacción laboral del/a empleado/a. Al tratarse de un único ítem dicotómico no se pudo hallar el Coeficiente Alpha porque la fiabilidad alude a la escala total, y no al ítem (Abad, Olea, Ponsoda, & García, 2011) (ver Tabla 6.2).

Percepción del bienestar emocional del/a empleado/a. Con el fin de conocer la percepción de las y los participantes sobre las consecuencias en el bienestar emocional del/a empleado/a, se añadió la *Affect Balance Scale* (Bradburn, 1969) adaptada al estudio. La escala se compone de diez ítems que evalúan el equilibrio entre los estados emocionales positivos y negativos. Para obtener las puntuaciones de la escala, a cada respuesta afirmativa en la escala de afecto positivo se le asigna un punto y lo mismo ocurre con la escala de afecto negativo. La puntuación total en la escala es el resultado de restar el afecto negativo del afecto positivo y sumarle la constante cinco (para eliminar los valores negativos). De este modo se obtiene una puntuación en un rango que va desde 1 (equilibrio afectivo más bajo) hasta 9 (equilibrio afectivo más alto). Las y los participantes señalaron de 1 (Sí, totalmente de acuerdo) a 4 (No, totalmente en desacuerdo): “Según tu valoración, a causa de esta situación laboral el empleado se sentirá en su trabajo: Especialmente interesado, tan inquieto que no podrá estar sentado por mucho tiempo en su puesto de trabajo, orgulloso porque su jefe le felicitó por algo que hizo,... depresivo o muy infeliz por esta situación laboral”. Por tanto, puntuaciones próximas a 1 significaban que el/la participante percibía que el incivismo laboral reducía el bienestar emocional del/a empleado/a; mientras que las puntuaciones próximas a 9 indicaban que se percibía un aumento del bienestar emocional del/a empleado/a.

Tabla 6. 2. *Fiabilidad y Correlaciones de las medidas de las variables dependientes para mujeres y varones*

	α Mujeres	α Varones	1	2	3	4
1. Detección	.84	.89		-.48**	-.28**	-.35**
2. Tolerancia	.79	.83	-.42**		.32**	.38**
3. Satisfacción laboral	-	-	-.24**	.33**		.41**
4. Bienestar emocional	.78	.79	-.36**	.29**	.30**	

Nota. Las correlaciones para las mujeres se presentan en la parte inferior de la diagonal, para los varones en la parte superior.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

6. 4. Resultados

Se realizó un ANOVA de un factor para cada variable dependiente con el fin de dar respuesta a la primera pregunta de investigación y de este modo (1) explorar si mujeres y varones estudiantes tenían valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a. Los análisis de varianza mostraron un efecto significativo en la detección del incivismo, $F(1, 799) = 11.99$, $p < .001$, la tolerancia al incivismo, $F(1, 799) = 23.07$, $p < .001$, y la percepción del bienestar emocional del/a empleado/a, $F(1, 799) = 6.55$, $p < .01$. No se encontraron resultados significativos en la percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a, $F(1, 799) = 2.27$, $p = .13$. Por tanto, tal y como planteábamos (1) mujeres y varones estudiantes tuvieron valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción del bienestar emocional del/a empleado/a. Los resultados indicaron diferencias de género en las valoraciones de las variables dependientes evaluadas, excepto en la percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a.

Con el objeto de dar respuesta a la segunda pregunta de investigación y (2) conocer en qué se diferenciaron las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a se realizaron ANOVAs 2 (Formas de incivismo) x 2 (Contexto laboral) x 2 (Género del participante) para cada una de las mediciones de las variables dependientes (ver Tabla 6.3).

Tabla 6. 3. *Medias y Desviaciones Típicas de mujeres y varones dependiendo de las Formas de incivismo y del Contexto laboral*

	Escala*	Incivismo ofensivo								Incivismo excluyente							
		Enfermería				Ingeniería				Enfermería				Ingeniería			
		Mujer		Varón		Mujer		Varón		Mujer		Varón		Mujer		Varón	
1. Detección	1 – 4	1.56	(.50)	1.79	(.59)	1.50	(.41)	1.69	(.61)	1.57	(.56)	1.66	(.63)	1.50	(.41)	1.53	(.54)
2. Tolerancia	1 – 7	5.99	(.90)	5.45	(1.18)	5.94	(.97)	5.54	(1.06)	6.08	(1.10)	5.95	(1.03)	6.29	(.63)	5.95	(1.01)
3. Satisfacción laboral	1 – 2	1.99	(.09)	1.95	(.22)	1.98	(.13)	1.98	(.15)	1.95	(.21)	1.96	(.21)	2.00	(.00)	1.98	(.15)
4. Bienestar emocional	1 – 9	5.72	(.37)	5.55	(.46)	5.68	(.37)	5.60	(.44)	5.44	(.52)	5.49	(.44)	5.60	(.34)	5.51	(.44)

Nota. Desviaciones Típicas entre paréntesis. * Detección: 1 = mayor detección del incivismo, 4 = menor detección del incivismo. Tolerancia: 1 = mayor tolerancia al incivismo, 7 = menor tolerancia al incivismo. Satisfacción laboral: 1 = aumenta la satisfacción laboral; 2 = reduce la satisfacción laboral. Bienestar emocional: Escala de respuesta tipo Likert 1 – 4 transformada en 1 – 9 al aplicar la corrección de la *Affect Balance Scale* (Bradburn, 1968), 1 = reduce el bienestar emocional, 9 = aumenta el bienestar emocional.

6. 4. 1. Detección del incivismo

El análisis de varianza realizado para la variable dependiente detección del incivismo indicó un efecto principal de las Formas de incivismo en los varones, $F(1, 344) = 5.13$, $p < .05$, $\eta^2 = .02$, y no hubo efecto significativo del Contexto laboral, $F(1, 344) = 3.03$, $p = .08$. En las mujeres no hubo efecto significativo de las Formas de incivismo, $F(1, 448) = .00$, $p = .98$, ni del Contexto laboral, $F(1, 448) = 2.22$, $p = .14$. Estos resultados significan que las mujeres siempre detectaron el incivismo laboral independientemente de la forma de incivismo y del contexto laboral, mientras que los varones sólo detectaron el incivismo excluyente, independientemente del contexto laboral. En línea con lo que esperábamos encontrar, (2a) las mujeres detectaron el incivismo laboral en todos los casos, tanto incivismo ofensivo como incivismo excluyente y en ambos contextos laborales, mientras que (2b) los varones detectaron el incivismo laboral cuando fue excluyente en lugar de ofensivo y en ambos contextos laborales, no solo en ingeniería.

6. 4. 2. Tolerancia al incivismo

Los resultados del análisis de varianza para la tolerancia al incivismo como variable dependiente indicaron un efecto principal de las Formas de incivismo en mujeres, $F(1, 448) = 6.48$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$, y en varones, $F(1, 344) = 15.64$, $p < .001$, $\eta^2 = .04$. Sin embargo, no hubo efectos significativos del Contexto laboral en mujeres, $F(1, 448) = .89$, $p = .35$, ni en varones, $F(1, 344) = .14$, $p = .71$. Esto significa que tanto las mujeres como los varones mostraron menor tolerancia al incivismo cuando fue excluyente, independientemente del contexto laboral donde se presente. Por tanto, en base a los resultados podemos mantener la propuesta de que (2a) y (2b) mujeres y varones fueron menos tolerantes cuando el incivismo fue excluyente en lugar de ofensivo. Por el contrario y al igual que sucedió con la detección del incivismo, mujeres y varones fueron menos tolerantes al incivismo excluyente en ambos contextos laborales, tanto en enfermería como en ingeniería, y no solo en el contexto laboral congruente con el rol de género.

6. 4. 3. Percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a

Se realizó un análisis de varianza para analizar la percepción de las y los participantes respecto a las consecuencias del incivismo en el nivel de satisfacción laboral del/a empleado/a. Los resultados indicaron una interacción significativa entre las Formas de incivismo y el Contexto laboral en mujeres, $F(1, 448) = 4.99, p < .05, \eta^2 = .00$. No se encontraron efectos significativos en varones, $F(1, 344) = .21, p = .86$. Estos resultados significan que cuando se presentó la situación laboral en la que un/a jefe/a perpetraba incivismo excluyente hacia un/a empleado/a, las mujeres percibieron una reducción de la satisfacción laboral del/a empleado/a cuando esta situación laboral tenía lugar en el contexto de ingeniería en comparación con el contexto de enfermería, $F(1, 792) = 4.74, p < .05, \eta^2 = .00$, (ver Figura 6.1). Por tanto, en contra de lo que esperábamos los resultados señalaron que (2c) las mujeres percibieron una reducción de la satisfacción laboral cuando el contexto laboral fue ingeniería en lugar de enfermería. Sin embargo y a favor de lo planteado, esta percepción se produjo cuando el incivismo fue excluyente. Respecto a los varones, (2d) no mostraron diferencias en la percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a, en contra de nuestras expectativas. Por lo tanto, independientemente de la forma de incivismo presentada y del tipo de contexto en el que apareció, todos los varones mostraron las mismas valoraciones.

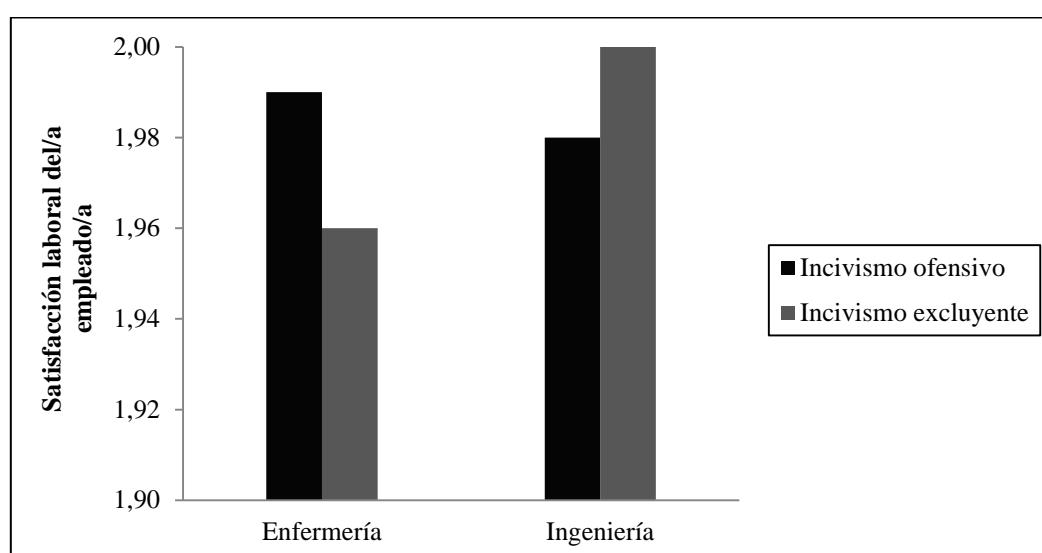


Figura 6. 1. Percepción de las mujeres sobre la satisfacción laboral del/a empleado/a.

Nota. Escala de respuesta: 1 = aumenta la satisfacción laboral; 2 = reduce la satisfacción laboral

6. 4. 4. Percepción del bienestar emocional del/a empleado/a

Se realizó un análisis de varianza para analizar la percepción de las y los participantes sobre las consecuencias del incivismo en el bienestar emocional del/a empleado/a. De nuevo, los resultados mostraron una interacción significativa entre las Formas de incivismo y el Contexto laboral en mujeres, $F(1, 448) = 6.43, p < .05, \eta^2 = .01$; mientras que no se encontraron efectos significativos en varones, $F(1, 344) = .09, p = .77$. Acorde con nuestro planteamiento, (2c) cuando se presentó la situación laboral en la que un/a jefe/a perpetraba incivismo excluyente hacia un/a empleado/a, las mujeres percibieron una reducción del bienestar emocional del/a empleado/a cuando esta situación laboral tenía lugar en el contexto de enfermería en comparación con el contexto de ingeniería, $F(1, 792) = 7.96, p < .01, \eta^2 = .01$. Además, cuando la situación de incivismo se presentó en el contexto de enfermería, las mujeres percibieron una reducción del bienestar emocional del/a empleado/a cuando el incivismo fue excluyente en lugar de ofensivo, $F(1, 792) = 23.99, p < .001, \eta^2 = .03$, (ver Figura 6.2). Sin embargo, (2d) los varones no mostraron diferencias significativas en la percepción del bienestar emocional del/a empleado/a por lo que, independientemente de la forma de incivismo presentada y del tipo de contexto en el que apareció, todos los varones mostraron las mismas valoraciones.

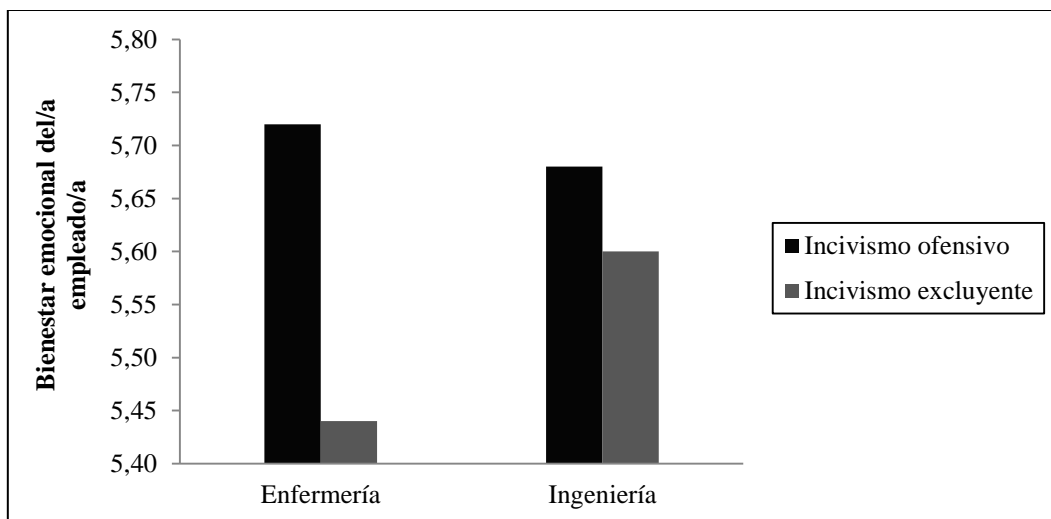


Figura 6. 2. Percepción de las mujeres sobre el bienestar emocional del/a empleado/a.
 Nota. Escala de respuesta tipo Likert 1 – 4 transformada en 1 – 9 al aplicar la corrección de la *Affect Balance Scale* (Bradburn, 1968), 1 = reduce el bienestar emocional, 9 = aumenta el bienestar emocional

6. 5. Discusión

El objetivo general del presente estudio fue explorar cómo influyen los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral. Actualmente, el incivismo representa una forma “moderna” de discriminación en el trabajo y su estudio desde la perspectiva de género se ha convertido en un tema central en las investigaciones (Cortina et al., 2011; Hershcovis, 2011; Hershcovis & Reich, 2013). Los resultados del estudio indican que las mujeres detectan el incivismo en todos los casos, mientras que los varones solo cuando es excluyente en lugar de ofensivo, y ambos toleran menos el incivismo excluyente. Incluso, las mujeres perciben que el incivismo excluyente reduce la satisfacción laboral en ingeniería y el bienestar emocional en enfermería, mientras que no hay diferencias significativas en varones.

Estos resultados destacan la influencia de los estereotipos de género en la diferencia de las valoraciones entre mujeres y varones estudiantes sobre dinámicas laborales agresivas en la organización. Recientemente, el incivismo laboral es una de las formas de agresión que más interés ha suscitado dentro del marco de la salud laboral (Cortina et al., 2011; Hershcovis, 2011; Hershcovis & Reich, 2013; Schat & Kelloway, 2005). Comprender los aspectos relacionados con esta problemática laboral requiere una aproximación metodológica adecuada. El estudio experimental realizado nos ha permitido comprobar cómo actúan los estereotipos de género en las percepciones de estudiantes expuestos a diferentes formas de incivismo laboral, y además, analizar estas percepciones por separado en mujeres y varones.

Las evidencias encontradas en el presente estudio ponen de manifiesto que mujeres y varones estudiantes tienen valoraciones diferentes ante situaciones laborales idénticas. Los resultados justifican el estudio de la agresión laboral analizando la influencia de los estereotipos de género en mujeres y varones, tal y como plantean otras investigadoras (Betz et al., 2013; Ryan & Branscombe, 2013), especialmente cuando el incivismo laboral es más frecuente en mujeres que en varones (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008). Probablemente esta diferencia entre las valoraciones de mujeres y varones estudiantes puede deberse a la diferenciación social que establecen los roles de género y que dan lugar a los estereotipos de género (Heilman & Eagly, 2008; Lopez-Zafra & Garcia-Retamero, 2012). De ahí la importancia de investigar estas formas de incivismo en jóvenes sin experiencia laboral como medida preventiva.

El estudio plantea la existencia de dos formas de incivismo laboral, incivismo ofensivo e incivismo excluyente. La investigación avanza también en esta línea de distinción y los resultados resaltan la importancia de analizar el incivismo de forma particular y específica, como se plantea en el presente estudio. Partiendo de la escala de incivismo laboral (Cortina et al., 2001) y la Teoría del Incivismo Selectivo (Cortina, 2008) los efectos principales encontrados en las Formas de incivismo podrían estar constatando la existencia de estas dos formas de agresión. En este sentido, el incivismo puede manifestarse de diferentes modos y no actúa como una forma de separación general, sino que puede representar una forma encubierta de exclusión social hacia las mujeres en la organización.

¿En qué se diferencian las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo? En todos los casos las mujeres detectan el incivismo laboral, sea cual sea la forma y el contexto en que se manifieste, mientras que los varones solo lo detectan cuando el incivismo es excluyente. En línea con las investigaciones previas, los resultados nos llevan a mantener la idea inicial de que las mujeres serían más sensibles que los varones a las situaciones de incivismo laboral (Cortina, 2008; Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008), en gran medida porque son las más discriminadas por este tipo de agresión (Cortina et al., 2011). Incluso, acorde con nuestro planteamiento, mujeres y varones toleran menos el incivismo excluyente. Conforme a los roles de género esperados (Eagly, 1987), sólo cuando los varones se sienten excluidos o menospreciados (i.e., incivismo excluyente) reaccionan mostrando su intolerancia hacia esta situación laboral, mientras que las formas ofensivas de incivismo características pasarían más inadvertidas. Puede que los varones detecten y muestren menos tolerancia al incivismo sólo cuando es excluyente porque iría en contra de su rol de género. En este sentido, la exclusión puede resultarles más agresiva ya que implicaría apartarles de los asuntos relacionados con el trabajo. Desde este punto de vista es importante la psicoeducación, ya que cuando no se detecta una conducta incívica puede aumentar su tolerancia y frecuencia.

¿En qué se diferencian las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional de la víctima de incivismo? Un aporte destacado en la investigación es conocer qué consecuencias del incivismo laboral perciben las personas para la víctima. Las mujeres valoran que el incivismo excluyente reduce la satisfacción laboral en el contexto de ingeniería, es

decir, dan más importancia a las consecuencias del incivismo cuando la víctima trabaja en un contexto típicamente masculino. Incluso las mujeres perciben peores consecuencias cuando el entorno es típicamente masculino, resultado que cabría esperar en los varones, quienes por el contrario no perciben consecuencias significativas.

Respecto a las consecuencias del incivismo en el bienestar emocional, las mujeres perciben que el incivismo excluyente reduce el bienestar emocional de la víctima que trabaja en enfermería. Por el contrario, los varones no perciben consecuencias emocionales significativas. Estos resultados apoyan las evidencias previas sobre las consecuencias negativas que puede tener el incivismo laboral en el bienestar emocional de las mujeres (Garrosa et al., in press; Lim et al., 2008) y ponen de relieve la necesidad de estudiar las consecuencias por separado en mujeres y varones (Ryan & Branscombe, 2013), así como el escaso conocimiento de las consecuencias en estas formas de relación psicosocial.

Si bien la detección y tolerancia están determinadas únicamente por la forma de incivismo presentada, en la percepción de las consecuencias entran en juego otros factores fundamentales como es el contexto laboral de género predominante. Estos resultados corroboran las creencias estereotipadas de los jóvenes sobre el rol que ha de desempeñar una mujer trabajadora y el rol que ha de desempeñar un varón trabajador (Eagly et al., 2000; Wood & Eagly, 2002) y la influencia del género en la división del trabajo (Eagly, 1987; Heilman, 1983; Kiesler, 1975). De modo que ante la misma situación de incivismo laboral, el hecho de que el contexto laboral sea masculino o femenino puede cambiar la valoración de las personas y se puede percibir mayor intensidad de consecuencias.

El estudio, que contribuye a la investigación sobre la importancia de las características específicas de las conductas incívicas y reafirma las problemáticas laborales existentes, no está exento de limitaciones. Por ejemplo, la investigación carece de un grupo control donde se presente el incivismo en un contexto no vinculado al género. Un aspecto importante que no se contempla en este trabajo es el papel que pueden desempeñar las diferencias de sexo del perpetrador y la víctima. Esto es, a las variables independientes estudiadas habría que añadir la influencia del sexo del/a supervisor/a y el sexo del/a empleado/a para conocer su efecto en las variables dependientes evaluadas. Por otra parte, sería interesante aplicar el estudio a personas trabajadoras víctimas de incivismo

laboral, sólo de este modo podemos conocer el efecto real -y no la percepción- del incivismo laboral, así como observar las diferencias entre las distintas formas de incivismo planteadas en este estudio. También, incluir variables como las creencias estereotipadas de las y los participantes aportaría un mayor control. Es decir, previo a la aplicación de las condiciones experimentales, evaluar las creencias de las y los participantes sobre los roles de género resultaría útil a la hora de analizar e interpretar los resultados. Las mediciones de las variables dependientes se podrían mejorar, por ejemplo, utilizando instrumentos de evaluación estandarizados, sobre todo sería ventajoso para ampliar la evaluación de la satisfacción laboral, que solo se evalúa con una pregunta. Cabría tener en cuentas estas limitaciones para futuras investigaciones relacionadas con esta temática.

La investigación realizada añade aportaciones relevantes al estudio de la agresión laboral desde la perspectiva de género. Se trata de un diseño experimental a través del cual podemos establecer relaciones de causa y efecto, hasta ahora poco aplicado en los estudios sobre agresión laboral (Hershcovis & Reich, 2013). Se estudian las valoraciones de jóvenes que todavía no se han incorporado al mercado de trabajo, por lo que es importante conocer el efecto de los estereotipos de género a este nivel para analizar medidas de prevención y promover la educación en igualdad. Una aportación destacada es la propuesta de la existencia de diferentes formas de incivismo laboral que como hemos comprobado pueden tener consecuencias diversas. Finalmente, las variables dependientes estudiadas pueden informarnos de los procesos que mantienen las dinámicas laborales incívicas y conocer sus mecanismos desde la influencia de los estereotipos de género.

6. 6. Conclusiones

Recientes estudios nos han permitido conocer los efectos negativos del incivismo laboral de forma diaria (Garrosa et al., in press) y experimental (Porath & Pearson, 2010). El incivismo representa una forma de discriminar a las mujeres en el ámbito laboral (Cortina, 2008; Cortina et al., 2011; Kabat-Farr & Cortina, 2012) y supone un problema a nivel personal, organizacional y social dadas las consecuencias derivadas de esta dinámica tóxica de trabajo. La realización de este estudio ha permitido conocer cómo influyen los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes que en un futuro próximo se incorporarán al mercado laboral. Intervenir en esta etapa es

imprescindible para detectar creencias que puedan desencadenar futuros actos de discriminación, así como las características del comportamiento incívico y sus consecuencias.

Estudiar el efecto del incivismo de forma separada en mujeres y varones contribuye a la necesidad de abordar científicamente las diferencias de género (Ryan & Branscombe, 2013) y conocer cómo un mismo problema puede afectar a mujeres y varones y qué implicaciones tiene para su bienestar emocional (Garrosa & Gálvez, 2013; Lopez-Zafra & Garcia-Retamero, 2012; Okimoto & Heilman, 2012). En definitiva, el presente estudio experimental contribuye al conocimiento de la agresión laboral como fenómeno complejo de relevancia social y en contextos asociados al género.

Referencias

Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V., & García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis.

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. doi:10.2307/259136

Benokraitis, N. V. (1997). Sex discrimination in the 21st century. In N. V. Benokraitis (ed.), *Subtle Sexism: Current Practice and Prospects for Change*, (pp. 5–33). Thousand Oaks, CA: Sage

Betz, D., Ramsey, L., & Sekaquaptewa, D. (2013). Gender Stereotype Threat among Women and Girls. In M. Ryan, & N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 428-450). London: SAGE Publications. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781446269930.n26>

Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.

Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *The Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. doi:10.2307/20159376

Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605. doi: 10.1177/0149206311418835

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. doi:10.1037/1076-8998.6.1.64

Diekmann, A. B., & Eagly, A. H. (2000). Stereotypes as dynamic constructs: Women and men of the past, present, and future. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(10), 1171-1188. doi: 10.1177/0146167200262001

Eagly, A. H. (1987). *Sex differences in social behavior: A social-role interpretation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Eagly, A. H., Wood, W., & Diekman, A. B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal. In T. Eckes & H. M. Trautner (Eds.), *The developmental social psychology of gender* (pp. 123-174). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Garrosa, E., Carmona-Cobo, I., Moreno-Jiménez, B., & Sanz-Vergel, A. (in press). El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: El papel protector de la recuperación diaria. *Anales de psicología*

Garrosa Hernández, E., & Gálvez Herrer, M. (2013). Género y Salud Laboral. In B. Moreno-Jiménez & E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 67-82). Ediciones Pirámide

Heilman, M. E. (1983). Sex bias in work settings: The lack of fit model. In B. Staw & L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behaviour* (pp. 269-298). Greenwich, CT: JAI.

Heilman, M. E., & Eagly, A. H. (2008). Gender stereotypes are alive, well, and busy producing workplace discrimination. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1(4), 393–398. doi:10.1111/j.1754-9434.2008.00072.x

Herscovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. doi:10.1002/job.689

Herscovis, M. S., & Reich, T. C. (2013). Integrating workplace aggression research: Relational, contextual, and method considerations. *Journal of Organizational Behavior*, 34(S1), S26 – S42. doi: 10.1002/job.1886

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Jackson, L. M., Esses, V. M., & Burris, C. T. (2001). Contemporary sexism and discrimination: The importance of respect for men and women. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(1), 48–61. doi: 10.1177/0146167201271005

- Kabat-Farr, D., & Cortina, L. M. (2012). Selective incivility: Gender, race, and the discriminatory workplace. In S. Fox y T. R. Lituchy (Eds.), *Gender and the dysfunctional workplace* (pp. 120-134). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Kiesler, S. B. (1975). Actuarial prejudice toward women and its implications. *Journal of Applied Social Psychology*, 5(3), 201-216. doi: 10.1111/j.1559-1816.1975.tb00676.x
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107. doi:10.1037/0021-9010.93.1.95
- Lopez-Zafra, E., & Garcia-Retamero, R. (2012). Do gender stereotypes change? The dynamic of gender stereotypes in Spain. *Journal of Gender Studies*, 21 (2), 169-183. doi: 10.1080/09589236.2012.661580
- Lopez-Zafra, E., Garcia-Retamero, R., & Eagly, A. H. (2009). Congruencia de rol de género y aspiraciones de las mujeres a posiciones de liderazgo. *Revista de Psicología Social*, 24(1), 99–108. doi: 10.1174/021347409786923005
- Moreno-Jiménez, B., & Rodríguez-Carvajal, R. (2013). Sociología de la Salud Laboral. In B. Moreno-Jiménez & E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 43-58). Ediciones Pirámide
- Okimoto, T. G., & Heilman, M. E. (2012). The “bad parent” assumption: How gender stereotypes affect reactions to working mothers. *Journal of Social Issues*, 68(4), 704–724. doi: 10.1111/j.1540-4560.2012.01772.x
- Porath, C., & Pearson, C. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64–71. doi:10.1016/j.orgdyn.2009.10.006
- Ryan, M., & Branscombe, N. (2013). Understanding Gender: Methods, Content, and Controversies. In M. Ryan, & N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 3-11). London: SAGE Publications. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781446269930.n1>
- Schat, A., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace violence. In J. Barling, E. K. Kelloway & M. Frone (Eds.), *Handbook of workplace stress* (pp. 189–218). Thousand Oaks, CA: Sage.

Swim, J. K., Mallett, R., & Stangor, C. (2004). Understanding subtle sexism: Detection and use of sexist language. *Sex Roles*, 51(3/4), 117–28. doi: 10.1023/B:SERS.00000037757.73192.06

Tougas, F., Brown, R., Beaton, A. M., & St-Pierre, L. (1999). Neosexism among women: The role of personally experienced social mobility attempts. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(12), 1487–1497. doi: 10.1177/01461672992510005

Wood, W., & Eagly, A. (2002). A cross-cultural analysis of the behavior of women and men: Implications for the origins of sex differences. *Psychological Bulletin*, 128(5), 699-727. doi: 10.1037/0033-2909.128.5.699

Capítulo 7

Discusión General

7. 1. Objetivos y resultados de los estudios

El objetivo general de la tesis fue analizar de forma diaria y experimental el efecto de los riesgos laborales psicosociales (incivismo laboral, abuso verbal y conflicto familia-trabajo) en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo, afecto negativo y balance afectivo), y conocer la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones del incivismo laboral. Con este fin, las tesis aporta cuatro publicaciones que contribuyen a la literatura en el desarrollo teórico y metodológico (Hershcovis y Reich, 2013), teniendo también en cuenta la perspectiva de género (Ryan y Branscombe, 2013).

En primer lugar, la tesis presenta en el Capítulo 3 la importancia de las emociones positivas laborales como fuente de ampliación y adquisición de recursos personales clave en el aumento del bienestar personal y laboral, conservando la relevancia de las emociones negativas como parte de los mecanismos de adaptación. El Capítulo 4 desarrolla un estudio de diario que analiza el impacto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo y negativo) y explora el papel de la recuperación como factor protector. El Capítulo 5 proporciona una visión integradora de las relaciones entre el bienestar emocional diario de las trabajadoras y los trabajadores (afecto positivo y negativo) y la interacción entre la familia y el trabajo, el agotamiento relacionado con el trabajo, la desconexión y el sentido de la vida. Finalmente, el Capítulo 6 presenta el tercer estudio empírico donde se explora la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral y sus consecuencias (satisfacción laboral y balance afectivo) utilizando un diseño experimental.

A continuación se muestran los objetivos y resultados de los tres estudios empíricos y su correspondencia con el modelo teórico general propuesto en la tesis. Seguidamente se describen las aportaciones e implicaciones prácticas de la tesis. Para finalizar, se muestran las limitaciones y líneas futuras de investigación. La Tabla 7.1 resume los objetivos, resultados y cuestiones sin resolver de los estudios de la tesis doctoral.

Tabla 7. 1. *Objetivos, resultados y cuestiones sin resolver de los estudios de la tesis doctoral*

	Objetivos	Resultados	Cuestiones sin resolver
Estudio 1	5. Conocer el efecto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el agotamiento emocional al finalizar el día de trabajo. 6. Explorar el impacto diario del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional en el estado afectivo de las/los trabajadoras/es por la noche. 7. Analizar el efecto diario de las experiencias de recuperación en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche. 8. Examinar el rol moderador de las experiencias de recuperación en el efecto del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional sobre el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.	1. El nivel diario de incivismo laboral y abuso verbal está positivamente relacionado con el agotamiento emocional que sienten las personas cuando salen de trabajar. 2. El nivel diario de incivismo laboral, abuso verbal y agotamiento emocional al salir del trabajo está positivamente relacionado con el afecto negativo de la noche, y no tiene relación con el afecto positivo de la noche. 3. El nivel diario de relajación después del trabajo está negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche, y el nivel diario de actividades enriquecedoras después del trabajo está positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche. 4. Sólo la desconexión tiene un papel moderador en el efecto del agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche, y la relajación tiene un papel moderador en el efecto del incivismo laboral sobre el afecto negativo de la noche.	1. ¿Por qué las actividades enriquecedoras tienen un efecto directo en el bienestar emocional y no actúan como protectoras de la agresión laboral diaria? 2. ¿Por qué la desconexión solo actúa como factor protector de la agresión laboral y no tiene un efecto directo en el bienestar emocional? 3. ¿Qué mecanismos subyacen a la relajación para actuar como protectora de la agresión laboral y promotora del bienestar emocional? 4. ¿Por qué el control del tiempo libre no tiene ningún efecto directo ni de moderación en el bienestar emocional? ¿Han tenido las personas oportunidades para recuperarse de la agresión laboral diaria?
Estudio 2	5. Examinar el efecto diario de la Interacción Familia-Trabajo en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche. 6. Conocer el efecto diario del agotamiento emocional en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche. 7. Explorar el efecto diario y de moderación de la desconexión en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche. 8. Analizar el efecto diario del sentido de la vida en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.	1. El nivel diario de Facilitación Familia-Trabajo está positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche. El nivel diario de Conflicto Familia-Trabajo está positivamente relacionado con el afecto negativo de la noche. 2. El nivel diario de agotamiento emocional está positivamente relacionado con el afecto negativo de la noche. 3. El nivel diario de desconexión está negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche y positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche. Además, modera la relación entre el Conflicto Familia-Trabajo y el afecto negativo de la noche, y entre la presencia de sentido de la vida y el afecto positivo de la noche. 4. El nivel diario de presencia de sentido de la vida está negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche y positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche. El nivel diario de búsqueda de sentido de la vida está positivamente relacionado con el afecto negativo de la noche.	1. ¿Qué mecanismos explican la transferencia positiva y negativa de la familia-trabajo y en qué se diferencian de la transferencia trabajo-familia? 2. ¿Por qué la desconexión no actúa como protector del efecto negativo del agotamiento emocional en el bienestar emocional diario de las trabajadoras y los trabajadores? 3. ¿Son presencia y búsqueda de sentido de la vida variables personales independientes? 4. ¿Hasta qué punto el sentido de la vida es constante en el tiempo y qué mecanismos lo explican?

Tabla 7. 2. *Objetivos, resultados y cuestiones sin resolver de los estudios de la tesis doctoral (continuación)*

Estudio 3	<p>3. Conocer si mujeres y varones estudiantes a los que se les presenta una situación de incivismo laboral simulada entre un/a jefe/a y un/a empleado/a tienen valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a.</p> <p>4. Explorar las diferencias en las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a dependiendo de las formas de incivismo presentadas y el contexto laboral en el que tienen lugar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mujeres y varones estudiantes tuvieron valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción del bienestar emocional. 2. Las mujeres detectaron el incivismo todos los casos independientemente de la forma de incivismo presentada y el contexto laboral, mientras que los varones solo detectaron el incivismo excluyente en ambos contextos laborales. 3. Mujeres y varones estudiantes fueron menos tolerantes al incivismo excluyente en ambos contextos laborales. 4. Las mujeres estudiantes percibieron una reducción de la satisfacción laboral cuando se presentó incivismo excluyente en el contexto laboral de ingeniería. 5. Las mujeres estudiantes percibieron una reducción del bienestar emocional cuando se presentó incivismo excluyente en el contexto laboral de enfermería. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué los varones estudiantes no detectan el incivismo ofensivo? 2. ¿Por qué el contexto laboral no influye en la detección y tolerancia al incivismo de mujeres y varones estudiantes? 3. ¿Por qué las mujeres estudiantes no perciben una reducción de la satisfacción laboral en el contexto laboral de enfermería? 4. ¿Por qué los varones no perciben diferencias significativas en las consecuencias del incivismo?
-----------	---	--	--

7. 1. 1. Objetivos y resultados del primer estudio empírico

El Capítulo 4 presenta el primer estudio empírico de la tesis cuyo objetivo general fue estudiar el impacto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores y explorar el papel de la recuperación. En la actualidad, la literatura sobre agresión laboral tiene dos retos importantes: aclarar los conceptos (Hershcovis, 2011; Pearson, Andersson y Porath, 2005) y aplicar la metodología adecuada a los objetivos concretos (Hershcovis y Reich, 2013). Este estudio se presenta con el fin de abordar las dos cuestiones.

Uno de los principales inconvenientes que se presentaron desde el inicio del estudio fue la falta de claridad en el marco teórico de la agresión laboral. Incluso la divergencia entre los posicionamientos teóricos partían desde la propia distinción entre agresión laboral y violencia. La tesis se basa en la definición de agresión laboral de Schat y Kelloway (2005) y la distinción que realizan los autores respecto a la violencia.

Teniendo en cuenta que los pocos estudios de diario que investigan la agresión laboral informan de sus consecuencias negativas (i.e., Griffin, 2010), el interés actual es conocer qué sucede en España con las trabajadoras y los trabajadores del Sector Servicios, uno de los más afectados por la crisis y donde las mujeres se encuentran en mayor situación de riesgo al ocupar los puestos más bajos y peor cualificados (INSHT, 2011).

Este primer estudio de diario proporciona una base importante en el conocimiento de los procesos intra-individuales del incivismo y el abuso verbal como formas de agresión laboral de naturaleza psicológica que se producen en fases iniciales y pueden desencadenar una espiral de agresión actuando como precursores de formas de agresión graves. Por tanto, el foco de estudio está orientado a obtener conocimiento específico de las dinámicas laborales agresivas diarias de cara a tomar medidas de prevención.

El conocimiento alcanzado en este primer estudio conduce al desarrollo del tercer estudio empírico donde se manipula experimentalmente diversas formas de incivismo laboral para conocer la percepción del incivismo y de sus consecuencias. Como señalan las investigadoras a través de la espiral del incivismo y su modelo explicativo, la percepción de las dinámicas laborales agresivas en la fase inicial es

elemento clave en el desarrollo potencial de futuros actos de discriminación laboral hacia las mujeres (Andersson y Pearson, 1999; Pearson, Andersson y Porath, 2005; Cortina, 2008; Kabat-Farr y Cortina, 2012).

Para aclarar los *conceptos*, el estudio está centrado única y exclusivamente en dos formas de agresión concretas: incivismo laboral y abuso verbal. Se definen, se contextualizan y se informa de las consecuencias de cada una en el bienestar de las y los trabajadores. Son formas de agresión laboral diferentes, mientras que el incivismo laboral es una conducta sutil de baja intensidad y ambigua, el abuso verbal adopta formas más directas y no tiene claras características diferenciales. Por tanto para el incivismo se parte de la definición de Andersson y Pearson (1999) y se utiliza la escala de incivismo laboral (Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001), y en el caso del abuso verbal se basa en el planteamiento de Spector y Jex (1998) que lo aborda como una forma de conflicto interpersonal en el trabajo y se utiliza la escala de estos autores.

Respecto al uso de una adecuada *metodología*, en el estudio se aplica el diseño de diario con el fin de ajustarlo a los objetivos concretos planteados. Los escasos estudios de diario realizados en el ámbito laboral han dado buenos resultados explicando cómo afectan los estresores diarios en la vida de las personas (Grandey, Tam y Brauburger, 2002; Griffin, 2010). Así, las hipótesis del primer estudio introducen los momentos de evaluación como objeto de análisis. Este diseño supone un avance en el conocimiento de los procesos individuales observando las fluctuaciones de cada trabajador/a de forma diaria durante una semana laboral y en tres momentos de un mismo día (observaciones intra-individuales), teniendo en cuenta el contexto natural (Ohly, Sonnentag, Niessen y Zapf, 2010), ya sea el trabajo o la vida personal.

En base a los conceptos de incivismo laboral y abuso verbal manejados y al diseño del estudio, el primer objetivo fue:

1. Conocer el efecto diario del incivismo laboral y el abuso verbal en el agotamiento emocional al finalizar el día de trabajo.

Los resultados multinivel de nuestro estudio apoyan las evidencias de las investigaciones previas acerca de las consecuencias negativas de la agresión laboral (i.e., Ben-Zur y Yagil, 2005) al mostrar un efecto directo del incivismo laboral y del abuso verbal experimentado durante el día de trabajo en el agotamiento emocional que

sienten las personas cuando salen de trabajar. A pesar de que muchas investigaciones informan de los efectos perjudiciales de la agresión laboral a corto y largo plazo (i.e., Ben-Zur y Yagil, 2005; Cortina y Magley, 2009; Lim y Cortina, 2005; Schat y Kelloway, 2005), apenas se han analizado sus efectos directos inmediatos de forma diaria y con las consecuencias en el bienestar diario. En este sentido, el estudio supone un avance importante sobre los efectos de las dinámicas laborales agresivas en las trabajadoras y los trabajadores españoles del Sector Servicios, subrayando la importancia de la intervención.

Este diseño de diario permite conocer la dinámica de los procesos intra-individuales (*within-person processes*) y averiguar el impacto de la agresión laboral de forma inmediata (Mehl y Conner, 2012; Sonnentag, Binnewies y Ohly, 2013). Dadas las características del diseño del estudio, el segundo objetivo fue:

2. Explorar el impacto diario del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Los modelos explicativos de la agresión laboral señalan reiteradamente el malestar afectivo como una de las consecuencias directas de la agresión (Pearson, Andersson y Porath, 2005; Schat y Kelloway, 2005; Spector y Fox, 2005). Nuestro estudio obtiene resultados en la misma línea y además confirma el supuesto de independencia del afecto positivo y el afecto negativo (Watson, Clark y Tellegen, 1988; Watson y Tellegen, 1985), según el cual estas formas de agresión laboral actúan como predictoras del afecto negativo, mientras que el afecto positivo parece estar explicado por otros factores.

Además, el estudio pone de manifiesto una vez más las consecuencias negativas emocionales que tiene el agotamiento en las trabajadoras y los trabajadores (Grandey y cols., 2004; Helkavaara, Saastamoinen y Lahelma, 2011; Karatepe, 2011; Rubino, Volpone y Avery, 2013) y su resultado como predictor exclusivamente del afecto negativo se suma al supuesto de independencia de ambos estados afectivos. Estos resultados llevan a reflexionar sobre cuáles son los procesos explicativos diferentes para el afecto positivo y el afecto negativo de la noche. Sería interesante investigar variables de distinta naturaleza para obtener un mayor conocimiento sobre los procesos

específicos que explican el bienestar emocional diario de las y los trabajadores. Este cuestionamiento dirigió el segundo estudio empírico.

¿Qué puede hacer una persona para reducir el efecto negativo del estrés laboral? Las investigadoras ya han dado respuesta a esta pregunta y han encontrado evidencias del efecto protector y promotor de la salud que tiene la realización diaria de experiencias de recuperación (Sonnetag, Binnewies y Mojza, 2008; Sonnetag y Fritz, 2007). Para constatar en la muestra española cómo la recuperación promueve el bienestar emocional de las personas trabajadoras, el tercer objetivo fue:

3. Analizar el efecto diario de las experiencias de recuperación en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Los resultados indican que no todas las experiencias de recuperación tienen el mismo efecto. Tal y como señalan las propias autoras, los procesos subyacentes a estas actividades son el mecanismo clave para que tengan un efecto promotor del bienestar en la persona (Sonnetag y Fritz, 2007). Por una parte, parece que relajarse todos los días después del trabajo puede reducir el afecto negativo de la noche. Por otra, tal y como encontraron Totterdell y Parkinson (1999) realizar diariamente actividades enriquecedoras (i.e., practicar deporte) al salir del trabajo llena de energía a las personas y contribuye en el bienestar aumentando el afecto positivo de la noche.

En línea con las investigaciones clásicas de afecto, los resultados del estudio indican que los procesos implicados en el bienestar emocional de las personas por la noche son diferentes para el afecto positivo y el afecto negativo. Mientras que el afecto negativo se relaciona con el estrés diario (i.e., incivismo y abuso verbal), el afecto positivo está explicado por sucesos placenteros y la realización de ejercicio físico (i.e., actividades enriquecedoras) (Clark y Watson, 1988; Watson, 1988).

Interesante es incluso conocer el rol moderador de la recuperación como factor protector de los riesgos laborales psicosociales (incivismo laboral y abuso verbal). Si bien es cierto que los estudios ya han cubierto este objetivo (Hahn y Dormann, 2013; Moreno-Jiménez y cols., 2009; Sonnetag, Kuttler y Fritz, 2010), cabe destacar que se han centrado principalmente en analizar la moderación de la desconexión, quedando al margen el resto de las experiencias de recuperación; y además apenas se ha explorado el

papel protector de las cuatro experiencias de recuperación ante la agresión laboral diaria. Por este motivo, el cuarto objetivo del estudio fue:

4. Examinar el rol moderador de las experiencias de recuperación en el efecto del incivismo laboral, el abuso verbal y el agotamiento emocional sobre el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Los resultados del estudio indican que sólo la desconexión amortigua el efecto negativo del agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche, y la relajación reduce el efecto del incivismo laboral sobre el afecto negativo de la noche. Al igual que sucede con los efectos directos de la recuperación, no todas las experiencias actúan del mismo modo y es importante advertir diferencias culturales. Sólo analizando cada una de ellas por separado, tal y como se ha hecho en este estudio, se pueden conocer cuáles son sus efectos concretos.

La perspectiva que se introduce en este estudio es abordar la recuperación como proceso (Geurts y Sonnentag, 2006). En este primer estudio empírico se exploran los efectos directos y de moderación de cada experiencia de recuperación por separado en relación al bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores por la noche. Primero, el estudio pone de manifiesto que tal y como planteábamos la recuperación tiene una función protectora ante los riesgos laborales psicosociales y además promueve estados de bienestar en las personas. Más aun, el estudio muestra un resultado relevante: las cuatro experiencias tienen un papel diferente a la hora de reestablecer los sistemas psicofisiológicos hacia su línea base.

7. 1. 2. Objetivos y resultados del segundo estudio empírico

En el Capítulo 5, el segundo estudio empírico de la tesis tuvo como objetivo general proporcionar una visión integradora de las relaciones entre el bienestar diario emocional de las y los trabajadores (afecto positivo y negativo) y la interacción entre la familia y el trabajo, el agotamiento relacionado con el trabajo, la desconexión y el sentido de la vida. Teniendo en cuenta que la agresión laboral, el agotamiento y la recuperación explican de forma diferente el afecto positivo y negativo de la noche (primer estudio empírico), el foco del segundo estudio es ampliar el conocimiento de los procesos explicativos implicados en el afecto positivo y el afecto negativo de la noche,

analizando variables de distinta naturaleza personales como el sentido de la vida y centrándose en la desconexión exclusivamente como experiencia de recuperación.

Existe un amplio conocimiento de los procesos intervinientes en la interacción trabajo-familia. Sin embargo, las expertas subrayan la escasa atención recibida en la transferencia específica del dominio de la familia al dominio del trabajo y la importancia de conocer estos efectos en el bienestar (Moreno-Jiménez, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz y Geurts, 2009; Sanz-Vergel, Demerouti, Mayo y Moreno-Jiménez, 2011), aún más cuando esa transferencia es positiva (Hanson, Hammer y Colton, 2006; Frone, 2003). Dada la necesidad existente, el primer objetivo del estudio fue:

1. Examinar el efecto diario de la interacción familia-trabajo en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Al igual que sucedió en el primer estudio, los resultados mantienen el supuesto de independencia del afecto de las investigaciones clásicas (Watson y cols., 1988; Watson y Tellegen, 1985). El nivel diario de facilitación familia-trabajo se relaciona positivamente con el afecto positivo de la noche, mientras que no está negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche; y el nivel diario de conflicto familia-trabajo se relaciona positivamente con el afecto negativo de la noche, y no está negativamente relacionado con el afecto positivo de la noche. Por lo tanto, los resultados subrayan la importancia de estudiar la valencia positiva y negativa en la transferencia del dominio de la familia al dominio del trabajo (i.e., Sanz-Vergel, Demerouti y Gálvez, 2013) y sus características específicas en las consecuencias asociadas.

Esta relación direccional de la familia al trabajo comienza a conocerse cada vez más (Powell y Greenhaus, 2012), sin embargo todavía es un área poco explorada especialmente a nivel diario. La tendencia actual de las investigaciones es analizar sus efectos positivos (Friedman y Greenhaus, 2000; Grzywacz y Marks, 2000). El estudio aporta un conocimiento valioso que informa de las relaciones de estas transferencias negativas y positivas con el bienestar emocional diario de personas trabajadoras, ampliando de este modo el conocimiento que se tiene de la relación trabajo-familia y apuntando nuevas direcciones para su estudio. Así, con este estudio observamos el potente efecto negativo que tiene el conflicto familia-trabajo como riesgo laboral

psicosocial que afecta diariamente al bienestar emocional de las personas, mientras que la facilitación familia-trabajo actúa como un promotor del afecto positivo diario.

Tras conocer el efecto del agotamiento emocional en el primer estudio y sus consecuencias en la salud de las personas trabajadoras (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001; Garrosa y cols., en prensa; Halbesleben, Zellars, Carlson, Perrewé y Rotondo, 2010; Sonnentag y cols., 2010), se considera importante mantenerlo en este segundo estudio sólo como predictor porque el resto de variables predictoras propuestas tienen una naturaleza diferente, y de este modo se amplía el marco explicativo de los efectos del agotamiento emocional en el bienestar emocional de las y los trabajadores. Por lo tanto, el segundo objetivo del estudio fue:

2. Conocer el efecto diario del agotamiento emocional en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Una vez más se comprueba el efecto nocivo que tiene el agotamiento en el bienestar emocional de las personas (i.e., Grandey y cols., 2004; Sonnentag y cols., 2010) y se avanza en su análisis a nivel diario. De este modo, los resultados multinivel revelan que el nivel diario de agotamiento emocional está positivamente relacionado con el afecto negativo de la noche. Sin embargo, no se relaciona negativamente con el afecto positivo. Este resultado está en la misma línea que los encontrados para la interacción familia-trabajo y añade evidencias sobre la independencia del afecto positivo y el afecto negativo de la noche (Watson y cols., 1988; Watson y Tellegen, 1985), controlando su efecto a nivel diario.

La desconexión es la experiencia de recuperación más estudiada y la que ha dado lugar al modelo de estrés-desconexión (Sonnentag, 2011). Teniendo en cuenta que no todas las experiencias de recuperación tienen el mismo efecto (Garrosa y cols., en prensa) y que la desconexión puede tener efectos diarios directos y de moderación (Sanz-Vergel, Demerouti, Bakker y Moreno-Jiménez, 2011; Sonnentag y Binnewies, 2013; Sonnentag, Binnewies y Mojza, 2010; Sonnentag, Unger y Nägel, 2013), el tercer objetivo fue:

3. Explorar el efecto diario y de moderación de la desconexión en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

La desconexión diaria está relacionada con los estados afectivos de la noche. Concretamente, el nivel diario de desconexión está negativamente relacionado con el afecto negativo de la noche y positivamente relacionado con el afecto positivo de la noche. Asimismo modera la relación entre el conflicto familia-trabajo y el afecto negativo de la noche, y entre la presencia de sentido de la vida y el afecto positivo de la noche, mostrando además que no en todas las circunstancias la desconexión actúa como moderador. Por tanto, nuestros resultados apoyan la literatura previa que apunta la desconexión como una variable que protege a las personas de los riesgos laborales psicosociales.

Finalmente, desde la perspectiva de la Psicología Positiva, una de las variables que ha suscitado recientemente gran interés es el sentido de la vida, especialmente su relación con el bienestar (King, Hicks, Krull y Del Gaiso, 2006; Steger y Frazier, 2005; Steger, Frazier, Oishi y Kaler, 2006). La tendencia actual es conocer su nivel de estabilidad, sin encontrar una respuesta clara al respecto, así como de establecer su relación con otras variables. De hecho, los autores que más han investigado sobre el sentido de la vida hacen explícita la necesidad de seguir abordando su investigación mediante diseños de diario (Steger y Kashdan, 2013). Partiendo de esta necesidad, el cuarto objetivo del estudio fue:

4. Analizar el efecto diario del sentido de la vida en el estado afectivo de las y los trabajadores por la noche.

Los resultados multinivel aportan evidencias indicando que una persona que tiene claro cuál es su propósito de vida siente menos afecto negativo y más afecto positivo diario por la noche. Además, una persona que busca conocer cuál es su sentido de la vida experimenta más afecto negativo. Este es un resultado interesante a tener en cuenta en la complejidad de su estudio.

Dada la variedad de resultados divergentes encontrados hasta el momento, todavía no se conoce en qué consiste realmente la búsqueda del sentido de la vida. Algunos autores lo relacionan con la curiosidad (Kashdan, Rose y Fincham, 2004) y otros hablan de relaciones con rasgos de personalidad como la apertura a la experiencia (Barbaranelli, Fida, Paciello, Di Giunta y Caprara, 2008). Sin embargo estar buscando el sentido de la vida no implica sentir menos afecto positivo. Los resultados dejan constancia de que la complejidad del sentido de la vida va mucho más allá de la mera

relación con el afecto y la observación diaria es fundamental a la hora de analizar su variabilidad (Kashdan, Steger y Breen, 2007; Steger y Kashdan, 2013; Steger, Shin, Shim y Fitch-Martin, in press). Precisamente la presencia y la búsqueda de sentido de la vida es uno de los temas que más investigación requiere debido a la falta de congruencia en los resultados encontrados hasta la fecha.

En base a la Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989) este segundo estudio revela que la desconexión y la presencia de sentido de la vida actúan como mecanismos que restauran la pérdida de recursos e incluso generan nuevos recursos que promueven el bienestar emocional. Por tanto, la recuperación y el sentido de la vida podrían generar emociones positivas en las personas trabajadoras que, a su vez, amplíen y generen nuevos recursos personales tal y como plantea la teoría de ampliación y construcción de recursos de emociones positivas que se desarrolla en el Capítulo 3 (Fredrickson, 2001).

7. 1. 3. Objetivos y resultados del tercer estudio empírico

El Capítulo 6 presenta el tercer estudio empírico de la tesis. El estudio experimental desarrollado explora la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones de jóvenes estudiantes sobre las formas de incivismo laboral. En base a la idea de que el incivismo no siempre es “general” sino que a veces representa una forma de discriminación hacia las mujeres trabajadoras (Cortina, 2008; Kabat-Farr y Cortina, 2012); y teniendo en cuenta que la Teoría del Rol Social (Eagly, 1987) explica las diferencias de género fruto de las diferentes expectativas culturales para mujeres y varones acorde con los roles de género, el estudio se centra en explorar en qué condiciones las personas son capaces de detectar y tolerar el incivismo como forma de agresión laboral, y percibir las consecuencias que tiene en la víctima.

Bajo esta perspectiva, los estereotipos de género son fundamentales para comprender el proceso mediante el cual mujeres y varones evalúan de forma diferencial estas dinámicas laborales incívicas. El trabajo desarrollado en este estudio se posiciona al hablar de diferencias de género estableciendo relaciones causales basadas en el potente impacto que tienen los estereotipos y los roles sociales en la construcción cultural del sexo biológico (Eagly, 2013).

Por otra parte, ya en el propio modelo explicativo del incivismo las autoras señalaban el género como un moderador entre los predictores y los consecuentes del incivismo laboral, apoyo teórico que justifica la idea de manipularlo experimentalmente como se hace en este tercer estudio empírico. Más aún cuando en el primer estudio se pone de manifiesto el impacto negativo del incivismo en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores de forma diaria (Garrosa y cols., en prensa).

De cara a la importancia de la prevención en edades tempranas y sobre todo resaltando el papel clave que desempeña la percepción del incivismo en las etapas iniciales donde se comienza a gestar las dinámicas laborales incívicas (Andersson y Pearson, 1999), el estudio se aplica a jóvenes estudiantes sin experiencia laboral para conocer hasta qué punto los estereotipos de género pueden guiar las valoraciones de mujeres y varones sobre el incivismo laboral dependiendo de la forma en que se presenta y el contexto laboral de género predominante en el que tienen lugar estas conductas incívicas (Eagly, 1987). Para conocerlo, el primer objetivo fue:

1. Conocer si mujeres y varones estudiantes a los que se les presenta una situación incivismo laboral simulada entre un/a jefe/a y un/a empleado/a tienen valoraciones diferentes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a.

En base a los resultados encontrados, efectivamente mujeres y varones estudiantes tienen valoraciones diferentes sobre el incivismo laboral y sus consecuencias. En concreto, detectan, toleran y perciben consecuencias en el bienestar emocional del/a empleado/a de forma diferente. Como se plantea inicialmente, las diferencias de género encontradas pueden deberse a la influencia de los estereotipos de género a la hora de emitir valoraciones sobre trabajadoras y trabajadores que practican las mismas conductas incívicas (Heilman y Eagly, 2008; Lopez-Zafra y Garcia-Retamero, 2012).

El estudio aporta un interesante conocimiento y muestra la visión estereotipada con la que las y los jóvenes valoran las mismas condiciones laborales. Como se hace en este estudio, solo analizando la percepción del incivismo de forma separada en mujeres y varones se puede conocer la repercusión que tiene la percepción de este tipo de dinámicas laborales incívicas y su implicación en el bienestar de las personas (Betz, Ramsey y Sekaquaptewa, 2013; Ryan y Branscombe, 2013).

Partiendo estas diferencias de género, el siguiente paso es conocer cuáles son esas diferencias y qué consecuencias pueden tener de cara a tomar medidas preventivas. Con esta finalidad, el segundo objetivo del estudio fue:

2. Explorar las diferencias en las valoraciones de mujeres y varones estudiantes en la detección y tolerancia al incivismo, y en la percepción de la satisfacción laboral y del bienestar emocional del/a empleado/a dependiendo de las formas de incivismo presentadas y el contexto laboral en el que tienen lugar.

Los resultados indican que las mujeres siempre detectan el incivismo laboral, mientras que los varones solo lo detectan cuando el incivismo que se les presenta es excluyente, y ambos son menos tolerantes hacia esta forma de incivismo. Es decir, las mujeres detectan el incivismo independientemente de las condiciones en las que se presente. Este resultado es congruente con la literatura previa, ya que teniendo en cuenta que las mujeres son las víctimas más frecuentes de esta agresión laboral (Cortina, 2008; Cortina y cols., 2001; Lim y cols., 2008), cabe pensar que sean ellas las que detecten en mayor grado este tipo de conductas en comparación con los varones.

Un resultado que genera reflexión es el hecho de que tanto mujeres como varones muestren menos tolerancia hacia el incivismo excluyente, en comparación con el incivismo ofensivo. Es interesante analizar este resultado porque a pesar de que ambos han llegado a la misma valoración, probablemente los motivos que les conducen a la convergencia sean diferentes. Como argumenta la Teoría del Rol Social (Eagly, 1987), las características que definen a mujeres y varones están basadas en roles de género diferentes. Por consiguiente, puede que las mujeres muestren menos tolerancia hacia el incivismo pasivo porque es la forma de manifestación del incivismo más vivenciada debido a que las características del incivismo pasivo pueden ser más congruentes con el rol de género femenino, lo que lleva a las mujeres a mostrar mayor rechazo y sensibilidad hacia este tipo de conductas. Mientras que los varones podrían rechazar el incivismo excluyente porque es una conducta incongruente con su rol de género que les coloca en una situación de exclusión laboral a la que no están expuestos con frecuencia, de ahí que muestren su rechazo.

Por otra parte, los resultados aportan evidencias de gran trascendencia. Las jóvenes estudiantes muestran valoraciones que perjudican a su propio género: las mujeres estudiantes perciben una reducción de la satisfacción laboral del/a empleado/a

cuando se presenta incivismo excluyente en ingeniería -contexto laboral típicamente masculino- en lugar de enfermería, como cabía esperar. Es decir, cuando una trabajadora o un trabajador es víctima de exclusión en el trabajo, son precisamente las mujeres las que perciben que verá reducida su satisfacción laboral cuando el contexto sea típicamente masculino.

Este resultado remarca la influencia de los estereotipos de género y destaca como incluso las mujeres, a pesar de que son las víctimas más frecuentes de incivismo y probablemente de este tipo de conductas incívicas, perciben que las consecuencias son peores cuando se produce en un contexto de género masculino que no suele recibir este trato. En sí mismo, este resultado justificaría el desarrollo del estudio por sus implicaciones. La prevención ha de ir dirigida a la educación en igualdad, ya que se observa que tanto mujeres como varones pueden tener creencias estereotipadas.

En línea con el primer estudio de diario y con las investigaciones previas, el incivismo laboral se presenta como una forma de agresión que tiene un impacto negativo en el bienestar emocional de las personas (Andersson y Pearson, 1999; Garrosa y cols., en prensa; Griffin, 2010; Pearson, Andersson y Porath, 2005). Los resultados indican que las mujeres estudiantes perciben una reducción del bienestar emocional del/a empleado/a cuando se presentó incivismo excluyente en el contexto laboral de enfermería. En contra de lo que sucede con la percepción de la satisfacción laboral, las mujeres muestran valoraciones congruentes con su rol de género y se muestran más sensibles a las consecuencias del incivismo en el bienestar emocional de la víctima. Sin embargo no hubo diferencias significativas en varones, ni tan siquiera para su contexto laboral predominante, la ingeniería.

7. 1. 4. Modelo teórico y principales resultados de la tesis

El modelo teórico general de los estudios de la tesis sostiene que el incivismo laboral, el abuso verbal y el conflicto familia-trabajo son riesgos laborales psicosociales que desencadenan malestar emocional en las personas; mientras que la recuperación y el sentido de la vida son factores de protección de los riesgos laborales psicosociales estudiados y promocionan el bienestar emocional de las personas trabajadoras. Además, la influencia de los estereotipos de género en jóvenes estudiantes conduce a una valoración desigual del incivismo laboral y sus consecuencias entre mujeres y varones.

Una característica distintiva de esta tesis es que además de investigar las problemáticas laborales actuales se interesa por el estudio de los procesos positivos que protegen y promueven la salud de las trabajadoras y los trabajadores. Tras las evidencias empíricas de los estudios de diario y experimental podemos afirmar que la agresión laboral y el conflicto familia-trabajo entendidos como riesgos laborales psicosociales tienen consecuencias diversas en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores (afecto negativo, afecto positivo) y los estereotipos de género influyen en la percepción del incivismo y sus consecuencias relacionadas con la satisfacción laboral y el bienestar emocional de la víctima. Por el contrario, la recuperación del estrés laboral alcanzada durante la tarde de ocio y el sentido de la vida de una persona pueden actuar como factores de protección de los riesgos laborales psicosociales y como promotores del bienestar emocional.

Respecto a los riesgos laborales psicosociales estudiados, en conjunto el afecto negativo que sienten las trabajadoras y los trabajadores por la noche está explicado directamente por la agresión laboral (incivismo laboral y abuso verbal) vivida durante el día de trabajo, el agotamiento emocional experimentado al salir del trabajo y la relación de conflicto entre la familia y el trabajo. Por el contrario, consistente con la literatura previa sobre la independencia de ambos estados afectivos (Watson y cols., 1988; Watson y Tellegen, 1985), el afecto positivo diario de la noche está explicado por la relación de facilitación entre la familia y el trabajo. Además, hemos observado que los estereotipos de género influyen en la valoración del incivismo laboral de forma diferente en jóvenes mujeres y varones estudiantes. Mientras que las mujeres perciben que el incivismo excluyente reduce la satisfacción laboral en el contexto masculino de ingeniería y el bienestar emocional en el contexto femenino de enfermería, los varones no perciben ninguna diferencia en las consecuencias del incivismo.

Respecto a los factores protectores y promotores del bienestar afectivo, recuperación y sentido de la vida, vemos que no todas las experiencias de recuperación tienen el mismo efecto directo y de moderación en el bienestar emocional. Una trabajadora o un trabajador que consiga relajarse y desconectar diariamente durante su tiempo de ocio verá reducido su afecto negativo por la noche, y además aquellas o aquellos que realicen actividades enriquecedoras y desconecten durante la tarde verán incrementado su afecto positivo por la noche. Relajarse durante la tarde reduce el efecto negativo que tiene el incivismo sobre el afecto negativo de la noche. También,

desconectar durante la tarde reduce el efecto negativo del agotamiento emocional sobre el afecto positivo de la noche y aumenta el efecto positivo de la presencia de sentido de la vida en el afecto positivo de la noche. Igualmente desconectar durante la tarde reduce el efecto negativo de la relación de conflicto entre la familia y el trabajo sobre el afecto negativo de la noche. El sentido de la vida tiene un papel promotor del bienestar importante, concretamente, saber cuál es el propósito de vida aumenta el afecto positivo diario de la noche y reduce el afecto negativo. Del mismo modo, una persona que busca conocer cuál es su sentido de la vida experimenta más afecto negativo por la noche.

Como vemos, los resultados encontrados en su mayoría respaldan el modelo teórico planteado y aportan nuevas ideas que nos llevan a plantear líneas futuras de investigación y aplicación en el contexto laboral sobre modelos de bienestar laboral.

7. 2. Aportaciones e implicaciones prácticas

La tesis contribuye de forma importante a la literatura sobre riesgos laborales psicosociales y bienestar emocional en el ámbito laboral. Seguidamente se exponen las aportaciones teóricas y metodológicas más relevantes. Después se desarrollan las implicaciones prácticas de los hallazgos encontrados.

7. 2. 1. Aportaciones teóricas

En primer lugar, se ofrece una profunda revisión teórica que pone de manifiesto el problema actual en la investigación de la agresión laboral: existe la necesidad de esclarecer la terminología y la operacionalización de las formas de agresión laboral, así como aclarar la relación entre estas variables. De hecho, recientemente las autoras informan que no hay un patrón para diferenciar las variadas formas de agresión laboral y destacan la importancia de realizar una aproximación metodológica específica al objeto de estudio (Hershcovis, 2011; Hershcovis y Reich, 2013). El trabajo realizado en esta tesis doctoral contribuye a incrementar el conocimiento sobre esta limitación.

Con este fin, el primer estudio empírico define, describe las características y parte de las evidencias empíricas previas del incivismo laboral y el abuso verbal como formas específicas de agresión laboral. Este estudio aclara los conceptos y el marco teórico, ofreciendo además explicaciones concretas sobre las consecuencias negativas del incivismo laboral y el abuso verbal en el bienestar emocional de la persona.

Consecuencias previamente conocidas para el incivismo laboral (Cortina y cols., 2001; Lim y cols., 2008; Schat y Kelloway, 2005), pero apenas estudiadas de forma diaria junto con el abuso verbal.

En segundo lugar, el tercer estudio empírico ofrece explicaciones a un problema actual: el incivismo laboral representa una forma de discriminación hacia las mujeres trabajadoras (Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta y Magley, 2013; Kabat-Farr y Cortina, 2012). El estudio, que analiza exclusivamente el incivismo como forma de agresión laboral, comprueba la poderosa influencia de los estereotipos de género en la valoración de las diversas formas de incivismo dentro de la organización. Acorde con la clásica Teoría del Rol Social (Eagly, 1987), el estudio experimental pone de manifiesto que mujeres y varones estudiantes tienen distintas valoraciones ante las mismas situaciones de incivismo laboral, influencia de los estereotipos de género que han comprobado también otras investigadoras (i.e., Heilman y Eagly, 2008; Lopez-Zafra y Garcia-Retamero, 2012).

Incluso, en tercer lugar, este tercer estudio propone una idea novedosa especificando las formas de incivismo y que se basa en las evidencias previas sobre incivismo laboral y género: se plantea la existencia de dos formas de incivismo laboral, incivismo ofensivo e incivismo excluyente. Teniendo en cuenta la naturaleza de las conductas incívicas (Cortina y cols., 2001) el estudio comprueba que efectivamente mujeres y varones estudiantes tienen valoraciones distintas dependiendo de la forma de incivismo presentada, y además perciben consecuencias diversas para la víctima.

Sin embargo, no todos los objetivos han estado orientados a explorar problemas. En cuarto lugar, la presente tesis da un paso más añadiendo a la literatura el conocimiento de los procesos de bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. La tesis incluye una aportación teórica relevante con la publicación del Capítulo 3 sobre emociones positivas laborales. Clásicamente la Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989) ha explicado la pérdida de recursos como consecuencia de la exposición crónica a los estresores laborales y resalta la motivación básica de las personas para obtener, retener y proteger sus recursos. Desde la emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012) modelos como el de Bárbara Fredrickson (1998, 2001, 2004) revelan la importancia de las emociones positivas en la ampliación y adquisición de

recursos personales que fomentan el bienestar personal y laboral. Esta perspectiva teórica justifica el estudio empírico de los predictores del bienestar emocional en las y los trabajadores y sitúa las emociones positivas como elemento clave en el bienestar personal.

En quinto lugar, los dos estudios de diario contribuyen a la literatura sobre recuperación del estrés laboral, donde se observa que las cuatro experiencias de recuperación no tienen el mismo efecto directo y de moderación en el afecto positivo y el afecto negativo de la noche. Muchas investigaciones han mostrado ya el efecto positivo de las experiencias de recuperación desde que Sonnentag y Friz (2007) crearan el instrumento para su evaluación (i.e., Binnewies, Sonnentag y Mojza, 2009; Fritz y Sonnentag, 2006; Sanz-Vergel y cols., 2010; Sonnentag y Bayer, 2005; Sonnentag y cols., 2010). No obstante, la mayoría de los estudios analizan solo la desconexión, tanto es así que se ha desarrollado el modelo estrés-desconexión para explicar sus efectos positivos (Sonnentag, 2011), motivo por el cual se incluye solo la desconexión en el segundo estudio empírico.

Por otra parte, existen estudios con muestra española donde se pone a prueba el papel de la recuperación, sin embargo, se han orientado sobre todo a conocer sus efectos en relación a la interacción trabajo-familia (i.e., Sanz-Vergel, Demerouti, Bakker y Moreno-Jiménez, 2011; Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez y Mayo, 2010). A este conocimiento previo, el primer estudio de la tesis añade evidencias empíricas a través de la cuales sabemos que las experiencias de recuperación tienen un potente efecto en el bienestar emocional diario de las personas que sufren incivismo y abuso verbal de forma diaria en el trabajo. Y el segundo estudio informa de la importancia de la desconexión en relación a la transferencia del dominio de la familia al trabajo y el agotamiento emocional.

En sexto lugar, analizar cómo afecta el dominio de la familia al dominio del trabajo en una muestra española (segundo estudio empírico) aporta a la literatura sobre conciliación una dimensión importante. Contamos con un gran conocimiento del efecto del conflicto trabajo-familia, de hecho este es el término utilizado desde su origen (Greenhaus y Beutell, 1985). El segundo estudio añade un mayor conocimiento analizando un tipo de conflicto que también se produce en la conciliación: conflicto familia-trabajo (Sanz-Vergel y cols., 2013). Tanto es así que el modelo teórico en el que

se basa el Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia validado en muestra española y utilizado en esta tesis (Moreno-Jiménez y cols., 2009) incluye esta relación direccional.

Nuestro estudio no se limita a la relación de conflicto, sino que aborda una interesante relación entre la familia y el trabajo: la facilitación familia-trabajo. Esta relación recoge los aspectos positivos que se transfieren de un dominio a otro (Wayne, Grzywacz, Carlson y Kacmar, 2007). A través del estudio de esta relación hemos podido constatar por ejemplo cómo las ganancias que proporciona el dominio de la familia al dominio del trabajo hacen que las personas sientan afecto positivo al final del día. Por tanto, el segundo estudio, al analizar las relaciones de conflicto y facilitación de la familia al trabajo, proporciona una valiosa aportación al conocimiento sobre conciliación evidenciando la existencia de espirales positivas y negativas que explican el bienestar emocional diario, e introduciendo su efecto con el sentido de la vida.

Por último y en séptimo lugar, esta tesis se ha enfrentado a un reto importante: estudiar el sentido de la vida a nivel diario. Incluso adoptar una definición concreta que lleva consigo un planteamiento teórico no es una tarea sencilla. En la tesis seguimos el planteamiento teórico acuñado por los autores más experimentados en su estudio (Steger y cols., 2006) y ponemos a prueba su estabilidad/inestabilidad explorando sus efectos a nivel diario, tal y como señalan las recientes investigaciones (Steger y Kashdan, 2013). Hemos constatado que el sentido de la vida es una variable compleja que abarca una amplia esfera en la vida de una persona. La tesis añade los efectos encontrados para el sentido de la vida como parte explicativa del bienestar emocional diario en contexto también del trabajo.

En resumen, el trabajo realizado en esta tesis: (1) aclara conceptos y explica efectos concretos de las variables de agresión laboral; (2) estudia un problema organizacional emergente: la discriminación laboral hacia las mujeres a través del incivismo; (3) propone nuevas ideas en la forma de manifestarse el incivismo y su relación con el género; (4) introduce los desarrollos actuales de las emociones positivas laborales desde el marco de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva; (5) analiza todas las experiencias de recuperación ante dinámicas de incivismo laboral y abuso verbal, y de la desconexión en particular en su relación con la interacción familia-trabajo y agotamiento emocional, con el fin de explicar el bienestar emocional diario; (6) contribuye en el conocimiento de las relaciones de conflicto y facilitación de la

familia-trabajo subrayando el efecto que tiene la conciliación en bienestar emocional diario; (7) investiga de forma diaria el sentido de la vida como parte de un modelo integrador que explica relaciones positivas y negativas con el bienestar emocional.

7. 2. 2. Aportaciones metodológicas

Una de las aportaciones más significativas de esta tesis doctoral es la metodología cuantitativa empleada. Los tres estudios surgen a raíz de preguntas de investigación que conducen a objetivos e hipótesis concretas, testadas mediante análisis multinivel (estudios de diario, Capítulo 4 y Capítulo 5) y análisis de varianza (estudio experimental, Capítulo 6).

Aproximadamente desde los últimos 15 años, una gran cantidad de investigaciones aplican el diseño de diario en sus estudios. Las ventajas de este diseño justifican su auge en el ámbito de la Psicología Organizacional y de la Salud Laboral (Mehl y Conner, 2012; Ohly, Sonnentag, Niessen y Zapf, 2010). Mediante este diseño, estudiamos una muestra española del Sector Servicios en su contexto natural diario, registrando directamente las evaluaciones en su entorno laboral y personal. Esta característica es idónea para nuestro objeto de estudio que incluye la evaluación de variables organizacionales (i.e., incivismo laboral y abuso verbal) y personales (i.e. afecto positivo y negativo), difíciles de medir en tiempo real.

Otra ventaja que añaden los estudios de diario realizados es que se evalúan las conductas (i.e., incivismo), cogniciones (i.e., desconexión) y emociones (i.e., afecto) en el momento en el que suceden o de forma muy reciente, por lo que las y los participantes no tienen que recurrir al recuerdo de aquello que se les pregunta, minimizando de este modo la distorsión que produce el recuerdo.

La ventaja que quizás tiene un mayor aporte respecto a otros diseños metodológicos es que los estudios de diario capturan el proceso intra-personal y la variabilidad intra-personal de cada participante. Esto es, cómo cada persona de forma individual reacciona respecto a su línea base ante un determinado problema o situación vivida, lo que se conoce como *within-person variation* (Mehl y Conner, 2012; Sonnentag, Binnewies y Ohly, 2013). De este modo, el diseño de diario es el adecuado para plantear un modelo de procesos intra-personal (*within-person processes*), de gran relevancia sobre todo en variables dinámicas como son las del estudio.

Asimismo, al evaluar a las y los trabajadores durante una semana laboral y en distintos momentos del día, esas variaciones intra-individuales comparadas con la línea base se pueden observar a lo largo de ese período de tiempo. Esto añade no solo el conocimiento de las reacciones inmediatas en un momento puntual, sino a lo largo de una serie temporal. Por ejemplo, el primer estudio muestra que el nivel diario de relajación alcanzado después del trabajo está negativamente relacionado con el afecto negativo que sienten las personas por la noche a lo largo de una semana laboral, efecto que no encontraríamos estudiándolo de otro modo (Binnewies y Sonnentag, 2013).

A pesar de que en los últimos años el incivismo se ha convertido en recurrente objeto de análisis, apenas encontramos estudios que lo investiguen de forma experimental (i.e., Giumetti y cols., 2013). Observando por un lado los efectos negativos diarios del incivismo en el bienestar emocional de las personas por la noche (primer estudio empírico), y por otro teniendo en cuenta las evidencias que lo sitúan como una forma de discriminación hacia las mujeres (Cortina y cols., 2013; Kabat-Farr y Cortina, 2012), el tercer estudio empírico explora de forma experimental el incivismo laboral manipulando las formas mediante las que puede manifestarse.

Este diseño experimental aporta un avance respecto a los estudios previos, ya que raramente los investigadores utilizan el experimento para conocer la ocurrencia y las consecuencias de la agresión laboral, probablemente por razones éticas y por la dificultad de simular las condiciones de agresión en contexto de laboratorio, lo que reduce la validez ecológica (Hershcovis y Reich, 2013). Con todo, para reducir este problema metodológico, nuestro estudio simula las condiciones experimentales mediante la descripción de una situación laboral entre un/a jefe/a y un/a empleado/a, (i.e., Okimoto y Heilman, 2012). Estas condiciones experimentales son útiles y factibles porque nuestro objeto de estudio es conocer las valoraciones respecto a esas situaciones incívicas, y no que el/la participante sea víctima de incivismo.

De suma importancia es conocer el impacto del incivismo perpetrado por un/a supervisor/a hacia sus empleados/as. De hecho, un reciente experimento comprueba cómo el incivismo aumenta el afecto negativo y reduce el nivel de energía después del trabajo (Giumetti y cols., 2013). La gran ventaja del experimento frente a otros diseños es que permite establecer relaciones de causa-efecto entre las variables manipuladas (i.e., formas de incivismo) y las variables dependientes (i.e., tolerancia al incivismo)

(León y Montero, 2004). Nuestro experimento explora cómo los estereotipos de género influyen en las valoraciones que se hacen sobre las formas de incivismo, problema actual que ocurre día a día en las organizaciones, tal y como constatamos en nuestro primer estudio empírico.

Un valor añadido de los estudios empíricos de la tesis es la muestra. Por un lado, aplicar los estudios de diario a 105 trabajadoras y trabajadores del sector servicios no es una tarea fácil, sobre todo teniendo en cuenta los requerimientos para responder al protocolo de evaluación. Por otro lado, el experimento se aplica a 800 estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional, una amplia muestra que reúne en gran medida las características idóneas para comprobar nuestros objetivos. A diferencia de otros estudios que se centran en investigar la agresión laboral en trabajadores, nuestro interés es mostrar el potente y perjudicial efecto de los estereotipos de género en personas sin experiencia laboral, de cara a tomar medidas de prevención.

En definitiva, suscribiendo las palabras de las investigadoras: “Para determinar las relaciones causales entre los correlatos actuales de agresión laboral, creemos que los estudios de diario y los experimentos ofrecen la manera más prometedora para seguir adelante” (Hershcovis y Reich, 2013, p. S34). La tesis contribuye al intento por reducir el vacío de la literatura sobre agresión laboral desde una perspectiva metodológica ajustada a los objetivos de investigación. Incluso, va más allá del mero estudio de agresión y ofrece un conocimiento integrador de las espirales positivas y negativas diarias que explican el bienestar emocional diario de las personas. A todo ello se suma el análisis experimental del problema actual que representa el incivismo como forma de discriminación hacia las mujeres y la potente influencia de los estereotipos de género en jóvenes estudiantes.

7. 2. 3. Implicaciones prácticas

Los resultados de esta tesis tienen varias implicaciones prácticas. Como hemos visto, en España la agresión laboral es un problema frecuente en las organizaciones que se produce diariamente con efectos negativos en el bienestar emocional de las personas. Los datos de prevalencia no son esperanzadores y revelan que el 11% de las y los trabajadores ha sufrido algún tipo de conducta violenta en el trabajo. Conductas entre las que se encuentran agresiones verbales, rumores o aislamiento social, siendo el sector

servicios el más afectado, especialmente las mujeres trabajadoras de este sector (INSHT, 2011).

Dado el problema, el primer paso ha de ser la intervención con el fin de reducir el malestar que sufre la persona, y obviamente, seguir investigando para tener un mayor conocimiento del problema. Para ello, ya hemos visto que los estudios de diario y experimentales pueden resultarnos de utilidad. Sin embargo, lo verdaderamente importante es actuar para que esto no suceda: la prevención.

Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004, 2012), la *World Health Organization* (WHO, 2002) o la Fundación europea para la mejora de la vida y las condiciones del trabajo (Eurofound, 2012) trabajan para hacer frente a este riesgo psicosocial. Una buena prevención requiere de un proceso dinámico que permita el cambio y la mejora de forma continua en función de las demandas. Quizás, el modelo de Chappell y Di Martino (2006) puede ser una buena elección al recoger dos dimensiones -individual y organizacional- que reciben la intervención a tres niveles: primario, secundario y terciario. No obstante, este modelo olvida la importancia de la dimensión social, que como hemos comprobado en el Capítulo 6 con el tercer estudio empírico, puede determinar la detección y tolerancia hacia formas de agresión laboral como el incivismo laboral.

Una implicación directa de los resultados encontrados es la práctica de la recuperación del estrés laboral (Sonnetag y cols., 2013). Las cuatro experiencias que proponen las autoras son una buena opción para restaurar los niveles de estrés previos al trabajo diario (Meijman y Mulder, 1998). Se trata de que cada trabajador/a ponga en práctica aquella experiencia que le funcione para desconectar, ya que como hemos visto, no todas tienen la misma función para alcanzar el bienestar emocional diario. La clave está en el proceso psicológico mediante el cual la persona consigue distanciarse del trabajo durante su tiempo libre (Sonnetag y Fritz, 2007), en posteriores investigaciones sería interesante conocer más a fondo las experiencias más eficaces.

De acuerdo con el modelo de Demandas-Recursos Laborales (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti y cols., 2001) las intervenciones para reducir el estrés laboral tendrían que reducir el nivel de demandas y aumentar los recursos de las y los trabajadores con el fin de lograr resultados positivos para la persona y la organización. En esta línea, Sonnetag y Frese (2003) indican que

las intervenciones han de dirigirse a las organizaciones y las personas. Entre las principales líneas de intervención, las autoras Sanz-Vergel y Sonnentag (2013) señalan que una adecuada intervención a nivel organizacional incluye ajustar los ciclos de trabajo-descanso, alcanzar oportunidades de recuperación externa y formar a las personas que componen la organización. A nivel individual, sería necesario aplicar técnicas de fomento de la recuperación y realizar un entrenamiento para el manejo del estrés.

De cualquier modo, las intervenciones habría que enfocarlas también a nivel social. Los efectos beneficiosos de la recuperación diaria acaban contribuyendo positivamente a la sociedad, haciendo que las personas adopten hábitos de vida laborales y personales saludables. Por ejemplo, intervenciones sociales dirigidas a fomentar y concienciar a la sociedad de sus efectos positivos contrastados empíricamente, con campañas que dirijan la atención a la población general, y no solo enfocado a nivel individual y organizacional.

Esta tesis doctoral aporta un interesante conocimiento sobre la transferencia positiva diaria del dominio de la familia al domino del trabajo. Las políticas laborales han de ir dirigidas a fomentar esta transferencia positiva, y desde luego, la educación en igualdad entre mujeres y varones donde se fomente por ejemplo, un reparto equitativo de las responsabilidades familiares y laborales. Por tanto, las intervenciones a nivel social resultan imprescindibles si queremos construir una sociedad que ofrezca las mismas oportunidades a mujeres y varones, para que ambos se beneficien de sus ventajas y contribuya al bienestar común.

Muy importante es también realizar una intervención individual y organizacional. Es responsabilidad de las organizaciones implantar políticas de conciliación pensadas en las y los trabajadores, y no en los meros beneficios económicos de la empresa. Igualmente las personas pueden desarrollar estrategias personales que favorezcan la conciliación, por ejemplo, establecer prioridades, renegociar roles, planificar el tiempo libre incluyendo aficiones familiares, tomarse un descanso y expresar emociones positivas (Sanz-Vergel y cols., 2013).

La expresión diaria de emociones positivas es una herramienta útil no solo en el ámbito personal, sino incluso en el trabajo (Sanz-Vergel y cols., 2010). El Capítulo 3 pone de manifiesto la importancia de estas emociones en la ampliación y adquisición de

recursos personales como mecanismos clave en el bienestar personal y laboral (Fredrickson, 1998, 2001, 2004). Por ejemplo, utilizar el humor en el trabajo puede ser una buena estrategia para aumentar las emociones positivas. Es decir, se trata de que las personas adopten dinámicas laborales saludables que lleven a cabo en su día a día y le conduzcan a una mejora en su bienestar.

Como hemos visto en los estudios de diario, los predictores del afecto negativo y el afecto positivo de la noche son diferentes, lo que apoya el supuesto de independencia entre ambos estados afectivos (Watson y cols., 1988; Watson y Tellegen, 1985). Por lo tanto, las intervenciones también han de ser diferentes, han de ir dirigidas a reducir el afecto negativo por un lado, y promover el afecto positivo, por otro, incluyendo para ello varios niveles de intervención: personal, organizacional y social.

Una implicación práctica de la tesis es tomar medidas de prevención para evitar el desarrollo de conductas de género estereotipadas que provoquen discriminación hacia la mujer. Hoy día se conoce que el incivismo representa una forma de discriminación a la mujer en las organizaciones (Cortina, 2008; Kabat-Farr y Cortina, 2012), el estudio experimental aporta un gran conocimiento en la fase previa a la perpetración de estas conductas, la percepción del incivismo y sus consecuencias. Los resultados encontrados muestran la influencia negativa de los estereotipos de género y que conduce a una valoración desigual por el simple hecho de que la persona que percibe esos comportamientos sea mujer o varón. Erradicar estas creencias ha de ser un objetivo prioritario. Esto es, se trata de poner en práctica los conocimientos alcanzados en la investigación para crear medidas de prevención como pueden ser programas psicoeducativos en igualdad.

Con este fin, el *mainstreaming* es una estrategia para incorporar las políticas de igualdad entre mujeres y varones, de modo que el género no sea un cuestión individual, sino política y social a todos los niveles y en todas las etapas (Garrosa Hernández y Gálvez Herrer, 2013). La tesis aporta evidencias que justifican y dirigen a la aplicación práctica de las propuestas de organismos internacionales como el *Programa de Trabajo Decente* (OIT, 2012) o el *Informe sobre las cuestiones de género en relación con la seguridad y salud en el trabajo* de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST, 2006). También en España existen medidas para fomentar la igualdad de género, un ejemplo es el *I Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres*

en Andalucía (2010- 2013) (IAM, 2010). Sea como fuere, el género no es un asunto aislado y las intervenciones para prevenir la discriminación por género y fomentar la igualdad es un asunto de todas y todos.

7. 3. Limitaciones y líneas futuras de investigación

La tesis contribuye positivamente a la investigación sobre riesgos laborales psicosociales y bienestar emocional a nivel teórico, metodológico y aplicado. A pesar de todo lo anterior, la tesis tiene limitaciones. En primer lugar se expone una breve reflexión sobre la aproximación metodológica utilizada y a continuación se presentan una serie de limitaciones a tener en cuenta para futuras investigaciones. En concreto, las limitaciones se refieren al diseño de investigación, muestra empleada, variables estudiadas, instrumentos de evaluación manejados y alcance de los resultados.

7. 3. 1. Reflexión metodológica

El método que se ha seguido en el desarrollo de los estudios de la tesis es el método cuantitativo. Desde el punto de partida de cualquier estudio empírico, la investigación en Psicología ha impuesto la clásica controversia entre la metodología cuantitativa y la metodología cualitativa (León y Montero, 2004).

La diferencia no solo se enmarca a nivel metodológico mediante el uso de determinadas técnicas, sino que esta distinción ha de contemplarse en diferentes niveles (González Rey, 1999). León y Montero (2004) establecen una comparativa de ambas metodologías indicando varios niveles de comparación: epistemología, objetivos/planes de investigación, técnicas de recogida de evidencia empírica, técnicas de selección y análisis de datos, y criterios de valoración del proceso de investigación.

De hecho, como señala González Rey (1999) “la investigación cualitativa no responde a una definición instrumental, es una definición epistemológica y teórica apoyada en procesos diferentes de construcción del conocimiento, los cuales se orientan, hacia el estudio de un objeto distinto de aquel planteado por la investigación cuantitativa tradicional en psicología” (González Rey, 1999, p. 55).

El trabajo de la tesis desarrolla un proceso de investigación propio del método hipotético-deductivo en los siguientes pasos: 1) Definición y/o identificación del problema; 2) Planteamiento de la/s pregunta/s de investigación; 3) Elaboración de los

objetivos y propuesta de las hipótesis contrastables ajustadas a los objetivos concretos de investigación; 4) Establecimiento de un procedimiento de recogida de datos; 5) Análisis de datos y obtención de los resultados; 6) Discusión de los resultados encontrados y búsqueda de conclusiones.

Si bien es cierto que esta forma de proceder cataloga inexorablemente los estudios como cuantitativos, la elección de este método es en sí misma una limitación. Elegir un método de investigación u otro condiciona su proceso de estudio. Mientras que el método cuantitativo utilizado ha llevado a determinar todo el proceso a priori, el proceso de construcción del conocimiento del método cualitativo es abierto y en constante construcción. La dicotomía entre lo cuantitativo y lo cualitativo es una confrontación que contrapone distintas formas de abordar un mismo problema, y que quizás, podría generar más dificultades que facilidades a la hora de investigar.

Preservando las ideas en las que se basan ambas aproximaciones metodológicas, se podrían buscar puntos de unión, esta es la aproximación metodológica de los métodos mixtos (León y Montero, 2004). Se trata por tanto, de integrar las aportaciones de ambos métodos, respetando en todo momento sus posicionamientos. Este puede ser un reto para líneas futuras de investigación partiendo de la contribución de los estudios de esta tesis.

7. 3. 2. Diseño de investigación

A pesar de las muchas ventajas que nos ofrecen los estudios de diario de la tesis, este diseño también tiene limitaciones. La principal desventaja está relacionada con su aplicación. Los estudios se han realizado con personas que trabajan en el Sector Servicios. Dadas las características de las ocupaciones de este sector laboral, resulta complicado contestar de forma correcta el protocolo de evaluación suministrado.

Tal y como se informó a las y los participantes, los días y momentos de evaluación son un componente importante en estos estudios. Con cierta facilidad, las personas han podido responder en otros momentos de evaluación e incluso en días diferentes a los requeridos en la investigación, ya sea por olvido o porque en ese momento no tenían consigo el protocolo, entre otros motivos diversos. Para evitar que esto suceda, sería interesante que el/la investigador/a administrara el protocolo sólo en

los momentos en los que han de responder, ya que en muchos casos las alarmas de aviso no son suficientes.

Por otra parte, aquellos que si han cumplimentado el protocolo de evaluación en el momento preciso puede que lo hayan respondido al azar debido a la repetición e insistencia de las preguntas, todos los días las mismas y en los mismos momentos. Esta respuesta al azar podría deberse incluso al olvido para responderlo en el momento adecuado y pretender subsanar este error, cometiendo en este caso un perjuicio mayor para la investigación.

También el diseño marca una restricción respecto a la selección de los instrumentos de evaluación. Esto es, las y los investigadores tienen que ser conscientes de las dificultades que las personas tienen para responder el protocolo. Esto les condiciona, entre otros aspectos, a seleccionar cuestionarios o escalas relativamente cortos. Por ejemplo, Reis y Gable (2000) recomiendan evaluaciones que no excedan los 5-7 minutos de duración. Igualmente, Olhy y colaboradores (2010) recomiendan utilizar escalas validadas y abreviadas.

Un aspecto destacable de este tipo de diseños es que han de realizarse por personas que tienen muy claro el objeto de estudio y los medios para alcanzarlo. El diseño de diario ha de ser pertinente al problema que queremos analizar y el uso de los instrumentos de evaluación ha de estar justificado. Por tanto, el diseño requiere de forma implícita que la persona responsable de la investigación tenga cierto manejo del problema que pretende abordar. De otro modo, las interpretaciones a las que conducen estos estudios podrían no corresponderse al objeto de análisis o simplemente el estudio sería inviable.

Respecto al estudio experimental cabe destacar que la mayor ventaja es la interpretación de los resultados en términos de causa-efecto y la reducción de las fuentes de error (León y Montero, 2004). A pesar de ello, varias son las limitaciones de este estudio que afectan sobre todo a la validez interna. Uno de los aspectos es la ausencia de grupo control. El diseño experimental contempla diferentes grupos sometidos a las condiciones experimentales que han resultado de la manipulación experimental, sin embargo no se ha planteado la existencia de un grupo control que simule una condición neutra.

Una forma de evitar este inconveniente en futuras investigaciones es añadir un grupo control donde se represente una situación laboral típica de un contexto laboral sin un género predominante. En ese caso habría que hacer una revisión sobre los sectores laborales españoles cuya ocupación por género es mixta. Además de eso, habría que eliminar las formas de incivismo, simulando una situación laboral que represente una dinámica de respeto entre el/la superior/a y el/la empleado/a. De este modo el grupo control es un punto de referencia que sirve como “línea base” para constatar que las desviaciones de los grupos experimentales son debidas al efecto de las variables independientes (León y Montero, 2004).

Centrándonos en los grupos experimentales, todos y todas los/las participantes asignados aleatoriamente a las condiciones experimentales no tienen exactamente las mismas características. Se han controlado escrupulosamente los criterios de inclusión, sin embargo, encontramos que dentro de los grupos experimentales hay cierta variabilidad en las características de las y los participantes. Por ejemplo, encontramos diferencias en el tipo de estudios que estaban realizando (Bachillerato o Formación Profesional), edad ($M = 18$ años; $DT = 2.29$), tipo de centro de estudios (público o concertado), etc., diferencias que pueden actuar como variables extrañas.

Una información importante que habría sido pertinente controlar son las creencias de las y los participantes relacionadas con los estereotipos de género. Esto se podría haber controlado introduciendo la asignación aleatoria por nivel y bloque a través de tres pasos. Primero, se podrían medir las creencias de las y los participantes relacionadas con los estereotipos de género. Segundo, una vez conocidas las creencias de las y los participantes, se realizarían agrupaciones de participantes (“bloques”) con puntuaciones similares en las creencias evaluadas. Tercero, se asignarían al azar a las personas de cada agrupación (“bloque”) a cada uno de los grupos de experimentales. Igualmente esto se podría realizar con cada una de las variables extrañas mencionadas anteriormente (León y Montero, 2004).

Por otra parte, el número de participantes en cada grupo experimental es distinto. Encontramos que solo cuatro grupos experimentales tienen el mismo número de participantes, quedando los otros cuatro con una diferencia máxima de 32 personas de variación entre el grupo con más participantes (119 mujeres que valoran el incivismo ofensivo practicado en el contexto laboral de enfermería) y el grupo con menos (87

varones que valoran el incivismo excluyente practicado en el contexto laboral de ingeniería). Esta limitación tiene implicaciones en la validez interna y externa del estudio y la solución para futuras investigaciones sería controlar que el número de participantes mujeres y varones sea el mismo en todos los grupos experimentales, y que todos los grupos experimentales tengan también el mismo número de personas.

Algo que asimismo sería necesario realizar en futuros experimentos como el presentado en la tesis es la aplicación previa del estudio a un grupo piloto. Sin embargo, aunque no podemos afirmar en sentido estricto que se haya realizado un estudio piloto, hemos contado con la aplicación del diseño a estudiantes universitarios, tras lo cual se realizaron una serie de modificaciones tanto en los textos que simulan las situaciones laborales incívicas como en las preguntas de las condiciones experimentales.

En general, para los tres estudios empíricos sería recomendable utilizar un seguimiento a largo plazo. De este modo se podría conocer el efecto a largo plazo de los riesgos laborales psicosociales en las trabajadoras y los trabajadores; y además se podría constatar la influencia de los estereotipos de género una vez que las y los jóvenes estudiantes se hayan incorporado al mercado laboral y vivan u observen en primera persona las dinámicas laborales simuladas, especialmente las mujeres.

7. 3. 3. Muestra empleada

Una parte importante de cualquier investigación es la muestra, que debe cumplir tres características: representatividad, idoneidad y accesibilidad (León y Montero, 2004). En nuestro caso, todas las personas que han participado en los estudios de la tesis lo hicieron en función de su consentimiento y disponibilidad. Se trata de muestras no aleatorias ya que no se obtuvieron mediante requisitos probabilísticos. Esto puede afectar a la validez externa y la generalización de los resultados. No obstante, a pesar de que el conjunto de personas trabajadoras y estudiantes no fueron seleccionados al azar, las y los estudiantes de educación secundaria no obligatoria fueron asignados aleatoriamente a los grupos experimentales.

Respecto a la idoneidad, las características de inclusión en los estudios para las trabajadoras y los trabajadores se redujo a ser trabajador/a del Sector Servicios de la Comunidad de Madrid. En este sector cabe un amplio espectro de ocupaciones y la muestra acaba siendo heterogénea. Una sencilla solución podría ser realizar una

clasificación de las ocupaciones de modo que los análisis multinivel incluyeran estos grupos. Por otra parte, podemos afirmar que la muestra de estudiantes del estudio experimental es prácticamente idónea. Precisamente este fue un aspecto muy cuidado en el diseño de investigación. En contrapartida, hemos de señalar una característica común de esta muestra: son mayoritariamente andaluces.

Precisamente esta característica común nos lleva a debatir la accesibilidad de la muestra. De hecho, el grado de acceso a la muestra es el motivo que justifica ese punto en común. Que la mayoría de las y los participantes estudiantes sean andaluces puede resultar una limitación en la representatividad e idoneidad. Con todo, ganar en estas dos características no ha de restar la viabilidad al estudio (León y Montero, 2004). Los centros educativos andaluces (públicos y concertados) no solo mostraron su interés por participar en la investigación, sino que colaboraron en el contacto con otros centros.

Una opción para superar esta limitación puede ser ampliar el estudio con muestra procedente de otras comunidades autónomas españolas, para lo cual habría que contar con los recursos suficientes para alcanzar las condiciones adecuadas. Además, el acceso a la muestra de trabajadores/as no fue sencillo dada la metodología compleja y dedicación que necesita un estudio de diario. Igualmente, se pueden mejorar las características para ganar en representatividad e idoneidad, pero teniendo en cuenta sus condiciones laborales consideramos apreciable el número de personas que han participado en los estudios.

7. 3. 4. Variables estudiadas

Para hablar de las limitaciones de las variables estudiadas hemos de retomar el modelo teórico general propuesto en esta tesis. Este modelo sostiene que los riesgos laborales psicosociales estudiados (incivismo, abuso verbal y conflicto familia-trabajo) actúan como predictores negativos del bienestar emocional de las y los trabajadores y la influencia de los estereotipos de género en estudiantes conduce a una valoración desigual entre mujeres y varones. A su vez, la recuperación y el sentido de la vida actúan como factores protectores ante estos riesgos laborales psicosociales.

En primer lugar, cabe destacar la complejidad y el número de variables estudiadas que suponen al mismo tiempo un aporte teórico significativo y una limitación. Las aportaciones se han señalado previamente. Respecto al inconveniente

que supone investigar simultáneamente estas variables destaca la superposición de contenidos.

Por ejemplo, ¿cuál es la distinción exacta y clara entre incivismo laboral y abuso verbal? La respuesta se ha ofrecido en la introducción teórica de la tesis y se explicita a lo largo del primer estudio empírico (Capítulo 4). Como hemos visto esta cuestión suscita inquietud en la literatura (Hershcovis, 2011; Hershcovis y Reich, 2013). No obstante, ¿realmente se pueden establecer categorías en comportamientos tan complejos en los que influyen una diversidad de factores antecedentes? Probablemente investigar estas dinámicas laborales de forma cualitativa sería también adecuado, aunque a la vez inviable, dadas las dificultades para acceder a la muestra.

Los estudios de la tesis analizan variables de diferente naturaleza: organizacionales (i.e., incivismo laboral) y personales (i.e., emociones). Como hemos mencionado con anterioridad en las aportaciones e implicaciones prácticas de la tesis, los estudios obvian una dimensión muy importante en estas relaciones: la dimensión social. Todos los problemas estudiados se dan dentro de un contexto personal, organizacional, y también social. Por poner un ejemplo, cuando afirmamos que el nivel diario de incivismo laboral y abuso verbal está positivamente relacionado con el agotamiento emocional que sienten las personas cuando salen de trabajar, hemos de plantearnos si en esta relación no están afectando otros factores, como pueden ser el barrio en el que vive la persona (no todos los lugares de la Comunidad de Madrid son iguales) o las relaciones que tiene con su familia, o simplemente el apoyo social dentro de la organización.

La dimensión social cobra especial relevancia cuando estudiamos la influencia de los estereotipos de género en las valoraciones del incivismo laboral en jóvenes estudiantes. Tanto es así que la propia Teoría del Rol Social (Eagly, 1987) se apoya en las diferencias entre mujeres y varones basadas en los roles de género que ocupan en la sociedad. Sin embargo, el estudio experimental no controla la dimensión social ni tiene en cuenta aspectos personales que pueden ser relevantes en la percepción del incivismo, como se hace en otras investigaciones (Lopez-Zafra y Garcia-Retamero, 2012).

Esta limitación se puede superar introduciendo variables sociales en los estudios, como por ejemplo el apoyo social. Incluso, haciendo partícipes de la investigación a personas cercanas las y los participantes. En el caso de trabajadoras y trabajadores se

podrían sumar a la investigación el estudio de parejas sentimentales, y/o compañeras y compañeros de trabajo o jefes/as inmediatos/as. De hecho, estudios recientes introducen el *crossover effect* y confirman la importancia de medir los efectos indirectos en las personas cercanas a las y los participantes (i.e., Neff, Niessen, Sonnentag y Unger, 2013; Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz, 2013;). También, observar el efecto de las variables estudiadas al día siguiente, *lagged effect*, podría informarnos cómo afecta la recuperación alcanzada durante el tiempo libre de la tarde al afrontar el siguiente día de trabajo (Fritz y Sonnentag, 2009; Sonnentag, Binnewies y Mojza, 2008).

Explorar la relación con otras variables puede marcar una línea futura de investigación. Por ejemplo, conocer los recursos personales hubiera aportado mayor control en las investigaciones. Más aún, se podría plantear el efecto de recursos personales de resistencia u otras variables afines como un efecto protector ante los riesgos laborales psicosociales estudiados. Además, sería interesante estudiar el efecto diario de la curiosidad en relación al sentido de la vida, como hacen otros investigadores (Kashdan y Steger, 2007).

El primer estudio de diario aporta el conocimiento del efecto directo y de moderación de cada una de las cuatro experiencias de recuperación en el bienestar emocional diario de las trabajadoras y los trabajadores. El estudio pone de manifiesto que no todas las experiencias actúan de la misma manera en el bienestar. Incluir la recuperación como proceso (Geurts y Sonnentag, 2006) es importante para conocer hasta qué punto estas experiencias pueden restaurar los niveles basales de estrés. Sin embargo, interesante es conocer previamente si las personas han tenido oportunidad en su tiempo libre diario para recuperarse (Rodríguez-Muñoz, Sanz-Vergel, Demerouti y Bakker, 2012) e incluso si les ha resultado necesario hacerlo (Sluiter, Frings-Dresen, van der Beek y Meijman, 2001).

Retomando el modelo del proceso de recuperación diaria (Demerouti y Sanz-Vergel, 2012) el estudio da por hecho que las personas disponen de un tiempo de ocio diario suficiente para realizar estas actividades, sin embargo no se investiga si las demandas laborales y familiares representan un obstáculo que impide a las personas recuperarse durante su tiempo de ocio. Por ejemplo, sería pertinente incluir la transferencia positiva y negativa del dominio del trabajo al dominio de la familia para tener un conocimiento más amplio del proceso de recuperación. En definitiva, se trata

de que la persona cuente con un tiempo libre de calidad que le permita utilizarlo de tal modo que ayude a recuperarse de los asuntos relacionados con el trabajo.

Por otra parte, sería interesante y pertinente conocer el efecto de los estereotipos de género no sólo en relación al incivismo laboral, sino también observar su influencia en los otros riesgos laborales psicosociales estudiados. Tendría sentido conocer cómo los estereotipos de género pueden estar influyendo en las conductas de abuso verbal en el trabajo y en el conflicto familia-trabajo, especialmente teniendo en cuenta que la conciliación es frecuentemente objeto de estudio en las investigaciones de género y trabajo (Cheung y Wong, 2013; Craig, Powell y Cortis, 2012; Ferguson, Carlson, Hunter y Whitten, 2012).

El sentido de la vida es una variable peculiar. En esta tesis se estudia desde la perspectiva de Steger (2009) y se evalúa con el instrumento que el propio autor ha diseñado (Steger y cols., 2006). Respecto al cuestionamiento sobre su estabilidad (Steger y Kashdan, 2013), en nuestro estudio empírico (Capítulo 5) observamos que la variabilidad intra-personal de la presencia (24%) y la búsqueda (13%) del sentido de la vida es baja (Hox y Robers, 2011). Esto nos lleva a pensar que hay que seguir investigando en esta línea, especialmente en relación a las consecuencias diferentes de la presencia y búsqueda del sentido de la vida, así como explorar si se trata de una variable antecedente, consecuente o moderadora. Además, sería interesante conocer sus efectos en otras muestras diferentes, por ejemplo trabajadoras y trabajadores jóvenes de otros sectores. O bien, sería interesante estudiarla por ejemplo de forma experimental creando grupos experimentales con presencia y búsqueda de sentido de la vida para ver sus efectos a nivel personal, organizacional y social.

El segundo estudio empírico analiza la contribución del sentido de la vida en el bienestar emocional diario de las trabajadoras y los trabajadores (ámbito personal). Una forma de ampliar la comprensión de esta variable puede ser dándole otro enfoque, por ejemplo, observando el efecto que puede tener el sentido de la vida en el desempeño y bienestar laboral de las trabajadoras y los trabajadores (ámbito laboral). Esto es, un trabajador o una trabajadora que le dé sentido a su vida puede ver incrementado su bienestar en el trabajo (Scannell, Allen y Burton, 2002). No solo esto, sino que además Steger y Dik (2010) han avanzado en su estudio hacia el efecto que puede tener el trabajo en el sentido de la vida y plantean el modelo del trabajo como sentido.

El tercer estudio empírico de la tesis aborda directamente la cuestión de género. Los estudios de diario introducen el género como variable control, pero no se realizan análisis diferentes para mujeres y varones. En línea con lo que demandan las investigaciones actuales sobre género y trabajo, esta idea puede añadir un conocimiento más detallado sobre el efecto de los riesgos laborales psicosociales estudiados en mujeres (Betz y cols., 2013; Ryan y Branscombe, 2013).

7.3.5. Instrumentos de evaluación manejados

Las limitaciones de la tesis respecto a los instrumentos de evaluación se refieren sobre todo al formato utilizado, el tipo de escalas y la pertinencia del uso de los instrumentos.

El protocolo de evaluación de los estudios de diario se aplicó en formato papel. Esto puede resultar incómodo de cara a su aplicación, ya que las y los participantes tienen que llevarlo consigo en los tres momentos del día y a lo largo de toda la semana laboral. Este formato en papel se puede deteriorar fácilmente o simplemente se puede perder, lo que daría lugar a la pérdida de participantes. Una solución puede ser utilizar dispositivos digitales.

Las escalas utilizadas en los estudios de la tesis son medidas de autoinforme. Las principales ventajas del autoinforme son el acceso a muestras amplias, la evaluación de un abanico amplio de problemas y el anonimato en la respuesta. Esto último contribuye a reducir la deseabilidad social, ya que la persona responde libremente. No obstante, al utilizar estas medidas es inevitable que se produzca deseabilidad social. Una forma de controlarla es introducir ítems inversos. En este sentido, la mayoría de las escalas utilizadas tienen a su vez subescalas cuyos ítems se van alternando de tal modo que algunos de ellos tienen un sentido de respuesta inverso.

Por otra parte, una limitación de los estudios de diario es la falta de motivación del/a participante para responder a los cuestionarios. Se han utilizado las mismas escalas y en el mismo orden en los tres momentos de evaluación durante todos los días. Esto favorece la tendencia en la respuesta. Una alternativa sería variar el orden de presentación de las escalas y asignar un rango de respuesta tipo Likert diferente para cada escala. De hecho, en el estudio experimental se realizó de este modo.

Las preguntas utilizadas para medir las variables dependientes en el estudio experimental no son escalas validadas, excepto la del balance afectivo (Bradburn, 1969). Dado el objeto de estudio y la manipulación experimental, se contruyeron ad hoc las medidas para evaluar las variables dependientes. Se realizó de este modo porque los instrumentos de evaluación de la literatura no se ajustan a los objetivos de la investigación. Por ejemplo, para evaluar la detección del incivismo hemos utilizado diferentes adjetivos que se adscriben a su definición. En este caso no tendría sentido usar la escala de incivismo laboral, ya que las personas que responden no son trabajadoras y trabajadores que reciben este trato, sino jóvenes estudiantes que valoran una situación laboral simulada.

Respecto a la fiabilidad, teniendo en cuenta que los criterios de los expertos recomiendan un punto crítico a partir de .70 (Abad, Olea, Ponsoda y García, 2011), todas las escalas utilizadas reportan índices adecuados en el Alpha de Cronbach. Los índices más bajos son los del control del tiempo libre del primer estudio empírico ($\alpha = .67$) y la presencia de sentido de la vida del segundo estudio empírico ($\alpha = .66$). No obstante, teniendo en cuenta que estas escalas solo se componen de cuatro y cinco items, respectivamente, y que el índice total de las escalas es alto, se considera un coeficiente adecuado. La medida de la percepción de la satisfacción laboral del/a empleado/a que se introduce en el tercer estudio empírico a través de un único ítem dicotómico impide hallar su fiabilidad (Abad y cols., 2011). En futuras ocasiones se podrían utilizar escalas validadas e incluso crear una escala ad hoc con este objetivo de investigación.

En cuanto a la pertinencia del uso de los instrumentos utilizados, nos surge la siguiente duda: ¿Realmente utilizar escalas es suficiente para conocer los problemas reales estudiados? ¿qué sucedería si le preguntáramos personalmente a las y los participantes? Una vez más, la dicotomía entre lo cuantitativo y lo cualitativo se presenta como un reduccionismo para hacer frente a los problemas planteados en la tesis doctoral.

La tesis analiza la agresión laboral diaria en un conjunto de personas que trabajan en el Sector Servicios. La idiosincrasia de cada una de estas personas hace que vivan de forma diferente los problemas, por tanto, la evaluación objetiva a través de la

medición de variables con el uso de escalas se podría ampliar introduciendo medidas cualitativas. Esto es extensible a todas y cada una de las variables estudiadas.

Una variable que requiere especial atención es el sentido de la vida. No se trata de un sentido universal que sea equivalente para todas las personas, sino que cada persona crea un sentido de la vida propio e individual en función de sus objetivos (Steger, 2009). El sentido de la vida abarca todas las esferas de la vida de una persona: biológica, psicológica, social y espiritual. Por tanto, si queremos analizarlo correctamente hemos de utilizar medios que nos permitan recoger todas estas esferas. Un modo de ampliar el conocimiento obtenido es introducir procedimientos de evaluación cualitativos, como por ejemplo la entrevista, el discurso, o el sociograma, entre otros, ya que como han demostrado otras investigaciones recientemente, la identificación con el grupo es un factor importante en el funcionamiento organizacional (Escartín, Ullrich, Zapf, Schlüter y van Dick, 2013) y en este caso podría jugar un papel prioritario a la hora de dar sentido al trabajo y la vida de una persona.

7. 3. 6. Alcance de los resultados

A pesar de las limitaciones previas, es importante destacar que el objetivo de la tesis fue analizar de forma diaria y experimental la existencia real de la problemática abordada en su contexto natural, y sus repercusiones para las personas, las organizaciones y la sociedad en general. Una vez alcanzado este conocimiento, se podrían explorar de forma cualitativa los procesos subjetivos individuales, pero este sería otro objetivo que requiere de una planificación y un abordaje diferentes.

Se ha podido observar que los estudios de diario realizan una contribución considerable al estudio de la agresión laboral y el conflicto familia-trabajo como parte de los riesgos laborales psicosociales emergentes (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Carvajal, 2013). La sociedad actual reclama cada vez más medidas de actuación contra estos riesgos y los resultados de los estudios realizados aportan un avance proporcionando ideas en la aplicación de medidas de intervención y prevención.

Si bien es cierto que los resultados de los estudios de diario solo permiten establecer relaciones entre variables, conocer a nivel diario (en tres momentos del día) y a lo largo de una semana laboral (de lunes a viernes) las relaciones entre estas variables es un gran avance que introduce una visión integradora en los modelos explicativos del

bienestar. Solo de este modo podemos conocer los procesos intra-individuales que afectan al malestar emocional diario, como el incivismo laboral, el abuso verbal y el conflicto familia-trabajo; y aquellos procesos de recuperación y sentido de la vida que protegen de estos riesgos laborales psicosociales y promueven el bienestar en las personas al final del día.

Los estudios de diario introducen una dimensión importante en la investigación en Psicología de la Salud Laboral: analizan en su contexto natural qué sucede durante el tiempo de trabajo y el tiempo libre diario. Los resultados informan de la implicación negativa que tienen los riesgos laborales psicosociales estudiados en la vida personal de las trabajadoras y los trabajadores. Este análisis no solo resulta pertinente, sino recomendado por las expertas (Hershcovis y Reich, 2013), más aun cuando lo que se estudia son variables de distinta naturaleza, como es el sentido de la vida (Steger y Kashdan, 2013).

A las evidencias encontradas en el primer estudio empírico sobre el impacto negativo diario del incivismo en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores, se suma el establecimiento de relaciones causales que solo se puede realizar mediante el diseño experimental, como se hace en el tercer estudio empírico. Este tercer estudio contribuye de forma directa en la investigación de género y salud laboral. El objetivo del estudio está orientado a conocer con un enfoque preventivo los mecanismos iniciales que explican los actos de discriminación perpetrados en las organizaciones a nivel diario. Es decir, los resultados informan de la importancia que tienen los roles sociales en la generación de creencias estereotipadas que pueden desencadenar una visión desigual ante los mismos problemas, por el simple hecho de que la percepción del problema la realice una mujer o un varón.

La sociedad marca unas pautas diferentes a cada género que en muchos casos determinan el estilo de vida de mujeres y varones. Los resultados evidencian la influencia de los estereotipos de género en la valoración de dinámicas laborales incívicas y muestran la necesidad de romper con estas creencias para evitar que en un futuro las personas penalicen a las mujeres trabajadoras respecto a sus compañeros varones (Heilman y Eagly, 2008) y utilicen las conductas incívicas como medio para discriminar a sus compañeras de trabajo (Kabat-Farr y Cortina, 2012). Por tanto, se trata

de evitar dinámicas laborales tóxicas de trabajo y fomentar la igualdad entre las personas trabajadoras, independientemente de que sean mujer o varón.

En resumen, la tesis realiza una contribución destacable en el marco de la Psicología de la Salud Laboral y da respuestas a problemas laborales actuales con diferentes modos de análisis desde un enfoque de género. Las limitaciones de la tesis son superables si introducimos las ideas propuestas en futuras investigaciones. La contribución de la tesis argumenta sus limitaciones y resalta las implicaciones de los riesgos laborales psicosociales estudiados en el bienestar emocional de las personas, así como la necesidad de tomar medidas de prevención, políticas igualitarias que contribuyan a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación de la mujer trabajadora.

Referencias

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V., y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST). (2006). *Estudio de Investigación. Las cuestiones de género en relación con la seguridad y salud en el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en: http://osha.europa.eu/publications/reports/209/index.htm?set_language=en.
- Andersson, L. M., y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. doi:10.2307/259136
- Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2003). The socially induced burnout model. En S. P. Shokov (Ed.), *Advances in psychology research*, vol. 25 (pp. 13-30). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, Hauppauge, NY.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A. y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115
- Ben-Zur, H., y Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviors of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99. doi: 10.1080/13594320444000281
- Betz, D., Ramsey, L., y Sekaquaptewa, D. (2013). Gender Stereotype Threat among Women and Girls. En M. Ryan y N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 428-450). London: SAGE Publications. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781446269930.n26>

- Binnewies, C., Sonnentag, S., y Mojza, E. J. (2009). Daily performance at work: Feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 67-93. doi:10.1002/job.541
- Binnewies, C., y Sonnentag, S., (2013). The application of diary methods to examine workers' daily recovery during off-job time. En R. R. Sinclair, M. Wang y L. E. Tetrick (Eds.), *Research methods in occupational health psychology: Measurement, design, and data analysis* (pp. 72-84). Routledge/Taylor & Francis Group, New York, NY.
- Bradburn, N. M. (1969). The structure of psychological well-being. Chicago: Aldine.
- Chappell, D., y Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3.a edición). ILO.
- Cheung, M. F. Y., y Wong, C. (2013). Work–family/family–work conflict: The moderating roles of gender and spousal working status. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 51(3), 330-346. doi:http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-7941.2013.00064.x
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *The Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. doi:10.2307/20159376
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., y Magley, V. J. (2013). Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605. doi:10.1177/0149206311418835
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. doi:10.1037/1076-8998.6.1.64
- Cortina, L. M., y Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288. doi:10.1037/a0014934

- Craig, L., Powell, A., y Cortis, N. (2012). Self-employment, work-family time and the gender division of labour. *Work, Employment and Society*, 26(5), 716-734. doi:http://dx.doi.org/10.1177/0950017012451642
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Eagly, A. H. (1987). Sex differences in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Eurofound (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Ferguson, M., Carlson, D., Hunter, E. M., y Whitten, D. (2012). A two-study examination of work-family conflict, production deviance and gender. *Journal of Vocational Behavior*, 81(2), 245-258. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2012.07.004
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319. doi: 10.1037/1089-2680.2.3.300
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226. doi: 10.1037/0003-066X.56.3.218
- Fredrickson, B. L. (2004). Gratitude, like other positive emotions, broadens and builds. En R. A. Emmons y M. E. McCullough (Eds.), *The Psychology of Gratitude* (pp. 145-166). New York: Oxford University Press.
- Fritz, C., y Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 936-945. doi:10.1037/0021-9010.91.4.936

- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. En J. C. Quick y L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC: American Psychological Association.
- Garrosa Hernández, E., y Gálvez Herrero, M. (2013). Género y Salud Laboral. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 67-82). Ediciones Pirámide
- Garrosa, E., Carmona-Cobo, I., Moreno-Jiménez, B., y Sanz-Vergel, A. (en prensa). El impacto emocional del incivismo laboral y el abuso verbal en el trabajo: El papel protector de la recuperación diaria. *Anales de psicología*
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., y Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology, 18*(3), 297-309. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/a003285>
- González Rey, F. (1999). La investigación cualitativa en Psicología: Rumbos y desafíos. São Paulo: EDUC.
- Grandey, A., Dickter, D., y Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer verbal aggression toward service employees. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 397–418. doi: 10.1002/job.252
- Greenhaus, J. H., y Beutell, N. J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review, 10*(1), 76-88. doi:<http://dx.doi.org/10.2307/258214>
- Hahn, V. C., y Dormann, C. (2013). The role of partners and children for employees' psychological detachment from work and well-being. *Journal of Applied Psychology, 98*(1), 26-36. doi:10.1037/a0030650
- Halbesleben, J. R. B., Zellars, K. L., Carlson, D. S., Perrewé, P. L., y Rotondo, D. (2010). The moderating effect of work-linked couple relationships and work–family integration on the spouse instrumental support-emotional exhaustion

relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 371-387. doi:10.1037/a0020521

Hanson, G. C., Hammer, L. B., y Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249-265. doi:10.1037/1076-8998.11.3.249

Heilman, M. E., y Eagly, A. H. (2008). Gender stereotypes are alive, well, and busy producing workplace discrimination. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1(4), 393-398. doi:10.1111/j.1754-9434.2008.00072.x

Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. doi:10.1002/job.689

Hershcovis, M. S., y Reich, T. C. (2013). Integrating workplace aggression research: Relational, contextual, and method considerations. *Journal of Organizational Behavior*, 34(S1), S26 – S42. doi: 10.1002/job.1886

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

Hox, J. J., y Robers, J. K. (2011). *Handbook of advanced multilevel analyses*. New York, NY: Routledge.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Kashdan, T. B., Steger, M. F., y Breen, W. E. (2007). Curiosity. En R. Baumeister y K. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology* (pp. 213-215). Thousand Oaks, CA: Sage.

- King, L. A., Hicks, J. A., Krull, J. L., y Del Gaiso, A. K. (2006). Positive affect and the experience of meaning in life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(1), 179-196. doi:10.1037/0022-3514.90.1.179
- León, O. G., y Montero, I. (2004). *Métodos de investigación en Psicología y Educación*. (3.a Edición). McGraw-Hill
- Lim, S., y Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496. doi:10.1037/0021-9010.90.3.483
- Lopez-Zafra, E., y Garcia-Retamero, R. (2012). Do gender stereotypes change? The dynamic of gender stereotypes in Spain. *Journal of Gender Studies*, 21 (2), 169-183. doi: 10.1080/09589236.2012.661580
- Mehl, M. R., y Conner, T. S. (2012). *Handbook of research methods for studying daily life*. New York, NY: Guilford Press.
- Meijman, T. F., y Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. En P. J. D. Drenth, H. Thierry y C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (2nd ed., pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum.
- Moreno-Jiménez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodríguez-Munoz, A., y Garrosa, E. (2009). Effects of work-family conflict on employees' well-being: The moderating role of recovery experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 427-440. doi:10.1037/a0016739
- Moreno-Jiménez, B., Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A., y Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) [Psychometric properties of the Spanish version of the Work-Family Interaction Questionnaire (SWING)]. *Psicothema*, 21(2), 331-337.
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., y Zapf, D. (2010). Diary Studies in Organizational Research. An Introduction and Some Practical Recommendations. *Journal of Personnel Psychology*, 9(2), 79-93. doi: 10.1027/1866-5888/a000009

- Okimoto, T. G., y Heilman, M. E. (2012). The “bad parent” assumption: How gender stereotypes affect reactions to working mothers. *Journal of Social Issues*, 68(4), 704–724. doi: 10.1111/j.1540-4560.2012.01772.x
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *La violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno. Repertorio de recomendaciones prácticas*. International Labour Organization.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). *Aplicación del programa de la OIT 2010-2012* [en línea]: documento electrónico en Internet [fecha de consulta: 24 marzo 2014]. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/program/download/pdf/10-11/dg1a_2012_es_web.pdf.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., y Porath, C. L. (2005). Workplace incivility. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 177-200). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-008
- Reis, H. T., y Gable, S. L. (2000). Event-sampling and other methods for studying everyday experience. En H. T. Reis y C. M. Judd (Eds.), *Handbook of research methods in social and personality psychology* (pp. 190–222). New York, NY: Cambridge University Press.
- Ryan, M., y Branscombe, N. (2013). Understanding Gender: Methods, Content, and Controversies. En M. Ryan y N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 3-11). London: SAGE Publications.
- Ryan, M., y Branscombe, N. (2013). Understanding Gender: Methods, Content, and Controversies. En M. Ryan y N. Branscombe (Eds.), *The SAGE handbook of gender and psychology* (pp. 3-11). London: SAGE Publications. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781446269930.n1>
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Bakker, A. B., y Moreno-Jiménez, B. (2011). Daily detachment from work and home: The moderating effect of role salience. *Human Relations*, 64(6), 775-799. doi:10.1177/0018726710393368

- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Mayo, M., y Moreno-Jiménez, B. (2011). Work-home interaction and psychological strain: The moderating role of sleep quality. *Applied Psychology*, 60(2), 210-230. doi:10.1111/j.1464-0597.2010.00433.x
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B., y Mayo, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118-130. doi: 10.1016/j.jvb.2009.07.001
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., y Gálvez, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y la familiar. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 419-436). Ediciones Pirámide
- Sanz-Vergel, A. I., Sebastián, J., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., Moreno-Jiménez, B., y Sonnentag, S. (2010). Adaptación del "Cuestionario de Experiencias de Recuperación" a una muestra española. *Psicothema*, 22(4), 990-996.
- Sanz-Vergel, A. I., y Rodríguez-Muñoz, A. (2013). The spillover and crossover of daily work enjoyment and well-being: A diary study among working couples. *Journal of work and organizational psychology*, 29(3), 179–185. doi: 10.5093/tr2013a24
- Sanz-Vergel, A. I., y Sonnentag, S. (2013). Recuperación del estrés. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.), *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 403-418). Ediciones Pirámide
- Schat, A., y Kelloway, E. K. (2005). Workplace violence. En J. Barling, E. K., Kelloway y M. Frone (Eds.), *Handbook of workplace stress* (pp. 189–218). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sonnentag, S. (2011). Recovery From Fatigue: The Role of Psychological Detachment. En P. L. Ackerman (Ed.), *Cognitive fatigue: Multidisciplinary perspectives on current research and future applications* (pp. 253-272). Washington, DC: American Psychological Association.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., y Mojza, E. J. (2008). "Did you have a nice evening?" A day-level study on recovery experiences, sleep, and affect. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 674-684. doi:10.1037/0021-9010.93.3.674

- Sonnentag, S., Binnewies, C., y Mojza, E. J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965–976. doi:10.1037/a0020032
- Sonnentag, S., Binnewies, C., y Ohly, S. (2013). Event-sampling methods in occupational health psychology. En R. R. Sinclair, M. Wang y L. E. Tetrick (Eds.), *Research methods in occupational health psychology: Measurement, design, and data analysis* (pp. 208-228). Routledge/Taylor & Francis Group, New York, NY.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., y Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. doi:10.1016/j.jvb.2009.06.005
- Sonnentag, S., Kuttler, I., y Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. doi:10.1016/j.jvb.2009.06.005
- Sonnentag, S., Unger, D., y Nägel, I. J. (2013). Workplace conflict and employee well-being: The moderating role of detachment from work during off-job time. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 166-183. doi:10.1108/10444061311316780
- Sonnentag, S., y Bayer, U. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414. doi:10.1037/1076-8998.10.4.393
- Sonnentag, S., y Binnewies, C. (2013). Daily affect spillover from work to home: Detachment from work and sleep as moderators. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 198-208. doi:10.1016/j.jvb.2013.03.008
- Sonnentag, S., y Frese, M. (2003). Stress in organizations. En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology* (Vol. 12: Industrial and organizational psychology (pp. 453– 491). Hoboken, NJ: Wiley.

- Sonnentag, S., y Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204
- Spector, P. E., y Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356
- Steger, M. F. (2009). Meaning in life. *Oxford handbook of positive psychology* (2nd ed., pp. 679-687). New York, NY: Oxford University Press.
- Steger, M. F., Frazier, P., Oishi, S., y Kaler, M. (2006). The Meaning in Life Questionnaire: Assessing the presence of and search for meaning in life. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 80-93. doi:10.1037/0022-0167.53.1.80
- Steger, M. F., Shin, J.-Y., Shim, Y., y Fitch-Martin, A. (in press). Is meaning in life a flagship indicator of well-being? En A. Waterman (Ed.), *Eudaimonia*. Washington, DC: American Psychological Association Press.
- Steger, M. F., y Frazier, P. (2005). Meaning in life: One link in the chain from religion to well-being. *Journal of Counseling Psychology*, 52(4), 574-582. doi:10.1037/0022-0167.52.4.574
- Steger, M. F., y Kashdan, T. B. (2013). The unbearable lightness of meaning: Well-being and unstable meaning in life. *The Journal of Positive Psychology*, 8(2), 103-115. doi:10.1080/17439760.2013.771208
- Watson, D., Clark, L. A., y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063
- Watson, D., y Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98(2), 219-235.

Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., y Kacmar, K. M. (2007). Work-family facilitation: A theoretical explanation of primary antecedents and consequences. *Human Resource Management Review*, 17(1), 63-76. doi: 10.1016/j.hrmr.2007.01.002

World Health Organization (WHO). (2002). *World report on violence and health*. Ginebra.

Conclusiones Generales

La tesis doctoral proporciona una visión integradora de los procesos intra-individuales y sociales que influyen en el bienestar emocional de las trabajadoras y los trabajadores. La metodología específica a los objetivos planteados supera las limitaciones de los estudios previos y permite conocer relaciones dinámicas diarias y relaciones causales que influyen en el bienestar emocional.

El conocimiento de los procesos intra-individuales diarios es fundamental para eliminar dinámicas laborales tóxicas que repercuten en el bienestar de las personas y de las organizaciones. No solamente trabajadoras y trabajadores requieren de una intervención inmediata, sino que es necesario dar un giro a las políticas organizacionales que en lugar de encubrir formas de discriminación se conviertan en contextos potenciales de desarrollo personal y laboral. Este enfoque positivo está en creciente desarrollo y es importante conocer su potencial en diversas culturas como la española.

La inclusión de la recuperación como factor protector de la agresión laboral diaria y promotor del bienestar emocional diario que experimentan las personas trabajadoras al final del día es una idea novedosa. Solo conociendo este proceso gradual se pueden establecer relaciones donde el componente temporal es prioritario. La tesis una gran contribución al marco teórico de la agresión laboral aclarando los mecanismos diarios que subyacen al incivismo laboral (i.e., estereotipos de género), el abuso verbal y sus consecuencias. Es decir, el presente trabajo va más allá de los meros efectos negativos de la agresión laboral e introduce una dimensión positiva importante: los beneficios de la recuperación.

Este resultado revelador tiene implicaciones positivas para las trabajadoras y los trabajadores porque se les atribuye un papel activo como actores que guían su cambio hacia la adopción de modos de vida saludables. Es más, las implicaciones de la recuperación también abarcan el ámbito laboral ya que las organizaciones han de implantar políticas organizacionales que permitan a las personas tener oportunidades

para recuperarse del estrés diario. La tesis aporta una serie de estrategias para llevar a cabo la recuperación.

Desde este enfoque positivo, la tesis destaca la importancia de adoptar actitudes positivas en el trabajo diario. Una de las conclusiones del trabajo realizado es el papel clave que desempeñan las emociones positivas aplicadas al trabajo como fuente de ampliación y creación de nuevos recursos personales. No se trata de eliminar las emociones negativas ni intentar suprimirlas, ya que estas tienen una función adaptativa básica, sino que se trata de ampliar el conocimiento sobre el bienestar con el valioso aporte de las emociones positivas en el crecimiento personal.

Muy relacionado con las emociones positivas está el sentido de la vida. Actualmente las actitudes con las que las personas se enfrenan día a día al trabajo han cambiado. El trabajo se ha convertido en una dimensión importante que aporta sentido a la vida de las personas y donde se ponen en práctica los valores personales. La tesis aporta evidencias del efecto beneficioso del sentido de la vida para alcanzar el bienestar al final del día. A pesar de las investigaciones realizadas hasta la fecha, su campo de estudio todavía no ha proporcionado un conocimiento consensuado sobre sus mecanismos explicativos, de hecho existe gran divergencia entre la presencia y la búsqueda de sentido de la vida. Este es un tema novedoso que suscita gran interés y es importante incluir en las investigaciones, sobre todo para explorar su función a nivel diario.

Hoy día, la conciliación sigue siendo un asunto pendiente y dado el panorama laboral en el que se encuentra la sociedad actual es un tema que reclama la atención de agentes sociales, organizaciones y personas trabajadoras. En la tesis se pone de manifiesto una que el conflicto en la relación familia-trabajo tiene consecuencias negativas en el bienestar de las personas al final del día. Examinar este riesgo laboral psicosocial mediante el diseño de diario contribuye notablemente a las evidencias encontradas por otros estudios de diario, ya que aporta un enfoque diferente al amplio conocimiento sobre conciliación: la transferencia positiva de la familia al trabajo.

Si bien es cierto que el conflicto trabajo-familia es un problema importante, conocer el efecto beneficioso en esta dimensión le suma importancia al estudio de la conciliación, especialmente por el rango de posibilidades que abre a su alcance. Se trata de impedir que las demandas laborales generen sintomatología asociada al estrés que

acaben transfiriéndose al ámbito personal. Y además, que las demandas personales respondan a un reparto equitativo de las responsabilidades familiares donde las personas cuenten con los recursos personales suficientes para manejarlas. Para conseguirlo, tanto las organizaciones como las personas han de trabajar unidas con el mismo objetivo y la sociedad ha de estar concienciada de su importancia en la salud personal y laboral.

Constatado el impacto negativo del incivismo en el bienestar emocional, la tesis aporta una idea novedosa: el incivismo laboral se puede manifestar de diversas formas. Se podrían realizar dinámicas laborales de incivismo excluyente donde la trabajadora o el trabajador es ignorado; o dinámicas laborales de incivismo ofensivo donde la trabajadora o el trabajador es atacado. En ambos casos se trata de conductas sutiles propias del incivismo laboral. En la tesis se manipula experimentalmente estas formas de incivismo para conocer su percepción como factor clave en el desarrollo de dinámicas laborales incívicas que representan discriminación laboral hacia las mujeres trabajadoras. Las conclusiones dejan patente la poderosa influencia de los estereotipos de género en las valoraciones diferentes de jóvenes mujeres y varones que en un futuro próximo se incorporarán al mercado laboral. En esta fase crítica la educación en igualdad es un componente importante para la prevención de futuros actos de discriminación.

La discriminación laboral es un problema actual que se acentúa en tiempos de crisis. Las investigadoras han demostrado recientemente que el incivismo es un riesgo laboral psicosocial que deja a las mujeres trabajadoras en una situación de total vulnerabilidad. Esta es una línea de investigación reciente que recaba cada vez más atención, sin embargo en España todavía aún no se ha explorado lo suficiente, y menos aún de forma experimental.

Las evidencias aportadas en esta tesis indican que efectivamente el incivismo es un problema laboral actual que se presenta diariamente en el Sector Servicios. Una vez conocida su existencia en nuestro país, los intentos para atajarlo han de ir enfocados a distintos niveles, implantando programas psicoeducativos de prevención en edades tempranas e interviniendo directamente en las organizaciones. Adoptar estas medidas tiene varias funciones positivas para la sociedad, que debe concienciarse del problema y asumir que es un asunto de todas y todos.

En definitiva, la tesis refleja la realidad social en la que se encuentra el ámbito del trabajo en España e insta a tomar medidas de intervención inmediatas con las personas afectadas por los riesgos laborales psicosociales; y con las organizaciones para implantar políticas laborales que contribuyan al desarrollo de organizaciones saludables. La tesis pone de manifiesto una vez más la influencia de los estereotipos de género y sus efectos perjudiciales en las mujeres trabajadoras. Por ello, la prevención en fases clave en el desarrollo de creencias estereotipadas es una prioridad para romper con la discriminación laboral. Al mismo tiempo se observa cómo las personas tienen un papel importante para adoptar estilos de vida saludables que les conduzcan a la recuperación del estrés laboral diario y les encamine a encontrar el sentido de sus vidas.

General Conclusions

The doctoral thesis provides an integrating view of the intra-individual and social processes that influence workers' emotional well-being. The methodology, specific to the proposed goals, exceeds the limitations of prior studies, allowing us to determine the daily dynamic and causal relations that affect emotional well-being.

Knowledge of the daily intra-individual processes is essential to eliminate toxic work dynamics that impact the well-being of people and organizations. It is not only the workers who need an immediate intervention; it is also necessary to change organizational policies so that, instead of concealing forms of discrimination, they become potential contexts of personal and occupational development. The development of this positive approach is growing, and it is important to know its potential in diverse cultures like the Spanish one.

Including recovery as a protector factor from daily workplace aggression and a promoter of the daily emotional well-being experienced by workers at the end of the day is a novel idea. Only by discovering this gradual process can relations be established in which the temporal component is a priority. The thesis contributes to the theoretical framework of workplace aggression, clarifying the daily mechanisms underlying incivility behavior (i.e., gender stereotypes) and verbal abuse and its consequences. That is, the present work goes beyond the mere negative effects of workplace aggression, introducing an important positive dimension: the benefits of recovery.

This revealing result has positive implications for the workers of both sexes because it grants them an active role as actors guiding their change towards the adoption of healthy life habits. In fact, the implications of recovery also include the work setting, because organizations must implement organizational policies providing the opportunity to recover from daily stress. The thesis provides a series of recovery strategies.

From this positive approach, the thesis underlines the importance of adopting positive attitudes in one's daily work. One of the conclusions of the thesis is the key role of positive emotions applied to work as a source of growth and creation of new personal resources. It is not a question of eliminating or suppressing negative emotions, because

they have a basic adaptive function; it is a question of expanding our knowledge of well-being through the valuable contribution of positive emotions to personal growth.

Meaning in life is also closely related to positive emotions. Currently, the attitudes with which people face their day-to-day work have changed. Work has become an important dimension conveying meaning in people's lives and the place where they practice their personal values. The thesis provides evidence of the beneficial effect of meaning in life on the achievement of well-being at the end of the day. Despite the investigations carried out to date, their field of study has not yet provided consensuated knowledge about its explanatory mechanisms; in fact, there is much divergence between the presence of and the search for meaning in life. This is a novel theme that evokes much interest, and it is important to include in investigations, especially to explore its function at a daily level.

Currently, work-family balance is still a pending issue and, in view of the labor panorama of contemporary society, it is a topic that requires the attention of stakeholders, organizations, and workers. The thesis reveals that conflict in the family-work relation has negative consequences on people's well-being at the end of the day. Examination of this psychosocial occupational risk through a diary design contributes notably to the evidence found in other diary studies because it provides a different approach to our extensive knowledge of work-family balance: the positive transfer from family to work.

Although the work-family conflict is an important problem, knowing the beneficial effect of this dimension reduces the importance of the study of work-family balance, especially because of the range of unfolding possibilities within reach. It is a question of preventing work demands from generating stress-associated symptomatology that ultimately transfers to the personal sphere. It is also a question of the personal demand for a balanced division of family responsibilities, with sufficient personal resources to manage them. To achieve this, organizations and people must work together with the same goal, and society must become aware of its importance for personal and occupational health.

Having verified the negative impact of workplace incivility on emotional well-being, the thesis contributes a novel idea: workplace incivility can manifest in diverse ways. Occupational dynamics of exclusive incivility in which the worker is ignored or

occupational dynamics of offensive incivility in which the worker is attacked can be carried out. In both cases, these are subtle behaviors that are characteristic of workplace incivility. In the thesis, these forms of incivility were manipulated experimentally to determine the perception of them as a key factor in the development of uncivil occupational dynamics representing labor discrimination towards female employees. The conclusions reveal the powerful influence of gender stereotypes in the different ratings of young males and females who will enter the labor market in the near future. At this critical stage, education for equality is an important component for the prevention of future acts of discrimination.

Workplace discrimination is a current problem that worsens in times of crisis. Researchers have recently shown that workplace incivility is a psychosocial occupational risk that places female workers in a situation of complete vulnerability. This is a recent line of research that is receiving growing attention. However, in Spain, it has not yet been sufficiently explored, and still less, experimentally.

The evidence provided in this thesis indicates that, in effect, incivility is a current labor problem that is present on a daily basis in the Service Sector. Having discovered its existence in our country, attempts to combat it should focus on different levels, implementing psychoeducational prevention programs at early ages and directly intervening in organizations. Adoption of these measures has various positive functions for society, which should become aware of the problem and realize that it is an issue that concerns society as a whole.

Basically, the thesis reflects the social reality of the work sphere in Spain and it urges us to take measures of immediate intervention with the people affected by psychosocial occupational risks, and with the organizations to implement occupational policies contributing to the development of healthy organizations. The thesis reveals once again the influence of gender stereotypes and their harmful effects on working women. Therefore, prevention in the key stages of the development of stereotyped beliefs is a priority to break away from labor discrimination. At the same time, it is noted that people play an important role to adopt healthy lifestyles leading them to recovery from daily work stress and to finding their meaning in life.

Anexos

Instrumentos de Evaluación (*Measures*)

Anexos

Anexo al Capítulo 4

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Género: ☐ Masculino

☐ Femenino

Edad: ____ años

Nacionalidad _____

Relaciones personales: ☐ Soltero ☐ Casado/viviendo en pareja ☐ Separado/divorciado

☐ Viudo

Número de hijos: ____

Estudios realizados: ☐ Primaria ☐ Bachiller/secundaria ☐ Formación profesional

☐ Titulado universitario ☐ Postgrado ☐ Otros _____

Empresa en la que trabajas: ☐ Empresa pública ☐ Empresa privada

Años de experiencia en el puesto actual: ____

Sector de los servicios en el que trabaja actualmente:

☐ Comercio

☐ Hostelería (turismo)

☐ Tecnologías de la información

☐ Transporte

☐ Servicios a empresas

☐ Juego

☐ Otros _____

¿Las quejas de tus clientes te pueden suponer sanciones? ☐ Sí

☐ No

Cargo que ocupas: ☐ Directivo

☐ Supervisor

☐ Coordinador

☐ Administrativo

☐ Operario

☐ Otros _____

Tipo de contrato: ☐ Temporal

☐ Indefinido/fijo

☐ Funcionario

☐ Por obra o ETT

☐ Autónomo

☐ Otros _____

Horario de trabajo: ☐ Jornada partida (por la mañana y por la tarde) ☐ Jornada intensiva

☐ Media Jornada

☐ Por turnos

☐ Por horas

Turno de Trabajo: ☐ Mañana

☐ Mañana y tarde

☐ Tarde

☐ Noche

☐

Rotativo

Número de horas que trabajas a la semana: ____

¿Tienes además de tu trabajo otra actividad laboral remunerada? ☐ Sí ☐ No

Tu jefe inmediato es: ☐ Hombre

☐ Mujer

	Mayoría hombres	Mitad y mitad	Mayoría mujeres
1. En tu organización en general los trabajadores son			
2. En tu grupo inmediato de trabajo (área) los trabajadores son			
3. En tu organización, los jefes son			
4. Tu puesto de trabajo, tradicionalmente lo han ocupado			

Si quieres que contactemos contigo para informarte de los resultados de este estudio, por favor déjanos tu teléfono y/o correo electrónico:

Teléfono: _____ **Email:** _____

CUESTIONARIO GENERAL BIENESTAR Y TRABAJO

Estrés de Rol

En general...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de forma distinta	1	2	3	4	5	6
2	En ocasiones, para poder desem-peñar la tarea que se me asigna, tengo que romper alguna regla establecida	1	2	3	4	5	6
3	Recibo peticiones incompatibles por parte de dos o más personas	1	2	3	4	5	6
4	Hago cosas que son aceptadas por una persona pero no por otras	1	2	3	4	5	6
5	Los objetivos de mi trabajo están claros	1	2	3	4	5	6
6	Conozco cuáles son mis respon-sabilidades	1	2	3	4	5	6
7	Sé exactamente lo que se espera de mí	1	2	3	4	5	6
8	Existe una explicación clara de lo que tengo que hacer en mi trabajo	1	2	3	4	5	6

Afecto

En general, me siento...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Disgustado	1	2	3	4	5	6
2	Hostil	1	2	3	4	5	6
3	Dispuesto	1	2	3	4	5	6
4	Avergonzado	1	2	3	4	5	6
5	Inspirado	1	2	3	4	5	6
6	Nervioso	1	2	3	4	5	6
7	Decidido	1	2	3	4	5	6
8	Atento	1	2	3	4	5	6
9	Temeroso	1	2	3	4	5	6
10	Activado	1	2	3	4	5	6

Incivismo laboral

En general, me encuentro en situaciones en las que alguno de mis superiores o compañeros...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Me han menospreciado y/o subestimado	1	2	3	4	5	6
2	Me han prestado poca atención a mis declaraciones o han mostrado poco interés en mi opinión	1	2	3	4	5	6
3	Han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre mí	1	2	3	4	5	6
4	Se han dirigido a mí en términos poco profesionales, públicamente o en privado	1	2	3	4	5	6
5	He sido ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional	1	2	3	4	5	6
6	Han hecho intentos no deseados de implicarme en discusiones sobre asuntos personales	1	2	3	4	5	6

Abuso verbal

No, no es cierto						Sí, es cierto
1		2	3	4	5	6
			Tus Jefes	Tus Compañeros	Tus Clientes	
1	¿Con qué frecuencia te gritan en el trabajo?					
2	¿Con qué frecuencia discutes en el trabajo con...?					
3	¿Con qué frecuencia son groseros...					

Agotamiento emocional

En general...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
2	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	1	2	3	4	5	6
3	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6
4	Me siento "quemado" en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
5	Me siento frustrado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6
6	Siento que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6

Recuperación

En general...		No, no es cierto					Si, es cierto
1	Después del trabajo, soy capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5	6
2	Cuando salgo de trabajar, me olvido completamente del trabajo	1	2	3	4	5	6
3	Soy capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
4	A veces me tomo un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
5	Soy capaz de dejar el trabajo a un lado y relajarme	1	2	3	4	5	6
6	Realizo actividades que me ayudan a sentirme relajado	1	2	3	4	5	6
7	Después del trabajo, me tomo mi tiempo para descansar	1	2	3	4	5	6
8	Me tomo mi tiempo para realizar actividades que me distraen y satisfacen	1	2	3	4	5	6
9	Fuera del trabajo, trato de aprender cosas nuevas	1	2	3	4	5	6
10	Fuera del trabajo, busco nuevos retos intelectuales	1	2	3	4	5	6
11	Después del trabajo, realizo otras actividades que suponen un reto para mí	1	2	3	4	5	6
12	Después del trabajo, realizo otras actividades que abren mis horizontes	1	2	3	4	5	6
13	Puedo decidir por mí mismo qué actividades hacer durante mi tiempo libre	1	2	3	4	5	6
14	Fuera del trabajo, puedo decidir mi horario	1	2	3	4	5	6
15	Decido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre	1	2	3	4	5	6
16	Fuera del trabajo, las tareas que tengo que hacer las llevo a cabo en el momento en que yo decido	1	2	3	4	5	6

CUESTIONARIO DIARIO BIENESTAR Y TRABAJO

Mediante el siguiente estudio de diario, pretendemos llegar a comprender los procesos existentes entre los factores laborales, personales y de la salud. Para ello, es importante conocer cómo estos procesos evolucionan a lo largo del día y de la semana. Así pues, le pedimos su colaboración cumplimentando el siguiente cuestionario durante 5 días laborables.

Aspectos a tener en cuenta:

1. Debe cumplimentar este cuestionario durante 5 días laborables, en 3 momentos diferentes:
 - Por la mañana, antes de ir a trabajar
 - Por la tarde, al final del día de trabajo
 - Por la noche, antes de ir a dormir
2. Utilice lápiz o bolígrafo. En caso de equivocación, borre o tache la respuesta no deseada con el fin de que quede clara la respuesta final.
3. Conteste de la forma más sincera posible, recuerde que sus datos son totalmente anónimos. En cualquier caso, se proporcionará una copia de este documento si se solicita a los responsables de esta investigación (Eva Garrosa: eva.garrosa@uam.es; Isabel Carmona: isabel.carmona@uam.es. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid).
4. No existen respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que su respuesta refleje su experiencia personal.
5. Responda a todas las cuestiones aunque no esté totalmente seguro/a. Elija la opción que más se adecue en función de las escalas de respuesta que se presentan.
6. Es posible que exista repetición y semejanza en algunas de las preguntas, su respuesta a cada una de ellas es de gran valor aunque parezca ya contestada.
7. No hay límite de tiempo aunque lo mejor es que conteste con rapidez.

IMPORTANTE: Por favor, cumplimente los siguientes campos con los que se pretende generar un código personal que sólo usted conocerá. Es **fundamental** que lo cumplimente para unirlo con el cuestionario que cumplimentó previamente, dado que ambos cuestionarios son anónimos. Además, si posteriormente quiere conocer sus resultados, puede hacerlo indicando este código a los responsables de la investigación.

Escriba la primera letra del nombre de su madre

Escriba la primera letra del nombre de su padre

Escriba el día en el que nació

Escriba las dos últimas cifras del año en el que nació

Muchas gracias por su colaboración.

DÍA 1 (LUNES)³

POR LA MAÑANA, ANTES DE IR A TRABAJAR

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

Hora a la que vas a empezar a trabajar

Afecto

En este momento me siento...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Disgustado	1	2	3	4	5	6
2	Hostil	1	2	3	4	5	6
3	Dispuesto	1	2	3	4	5	6
4	Avergonzado	1	2	3	4	5	6
5	Inspirado	1	2	3	4	5	6
6	Nervioso	1	2	3	4	5	6
7	Decidido	1	2	3	4	5	6
8	Atento	1	2	3	4	5	6
9	Temeroso	1	2	3	4	5	6
10	Activado	1	2	3	4	5	6

³ Se aplicó el mismo cuestionario de diario para todos los días de la semana laboral, de lunes a viernes.

DÍA 1 (LUNES)

POR LA TARDE, AL FINAL DEL DÍA DE TRABAJO

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

Hora a la que has terminado de trabajar

Incivismo laboral

Hoy me he encontrado en situaciones en las que alguno de mis superiores o compañeros...		No, no es cierto					Sí, es cierto
11	Me han menospreciado y/o subestimado	1	2	3	4	5	6
12	Me han prestado poca atención a mis declaraciones o han mostrado poco interés en mi opinión	1	2	3	4	5	6
13	Han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre mi	1	2	3	4	5	6
14	Se han dirigido a mi en términos poco profesionales, públicamente o en privado	1	2	3	4	5	6
15	He sido ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional	1	2	3	4	5	6
16	Han hecho intentos no deseados de implicarme en discusiones sobre asuntos personales	1	2	3	4	5	6

Abuso verbal

No, no es cierto					Sí, es cierto
1	2	3	4	5	6
			Tus Jefes	Tus Compañeros	Tus Clientes
17	¿Con qué frecuencia te han gritado hoy en el trabajo?				
18	¿Con qué frecuencia has discutido hoy en el trabajo con...?				
19	¿Con qué frecuencia han sido groseros				

Agotamiento emocional

Hoy...		No, no es cierto					Sí, es cierto
20	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
21	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	1	2	3	4	5	6
22	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6
23	Me siento “quemado” en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
24	Me siento frustrado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6
25	Siento que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6

DÍA 1 (LUNES)

POR LA NOCHE, ANTES DE IR A DORMIR

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

Recuperación

Hoy...	No, no es cierto						Si, es cierto
26 Después del trabajo, he sido capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5	6	
27 Cuando he salido de trabajar, me he olvidado completamente del trabajo	1	2	3	4	5	6	
28 He sido capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	
29 A veces me he tomado un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	
30 He sido capaz de dejar el trabajo a un lado y relajarme	1	2	3	4	5	6	
31 He realizado actividades que me ayudan a sentirme relajado	1	2	3	4	5	6	
32 Después del trabajo, me he tomado mi tiempo para descansar	1	2	3	4	5	6	
33 Me he tomado mi tiempo para realizar actividades que me distraen y satisfacen	1	2	3	4	5	6	
34 Fuera del trabajo, he tratado de aprender cosas nuevas	1	2	3	4	5	6	
35 Fuera del trabajo, busco nuevos retos intelectuales	1	2	3	4	5	6	
36 Después del trabajo, he realizado otras actividades que suponen un reto para mí	1	2	3	4	5	6	
37 Después del trabajo, he realizado otras actividades que abren mis horizontes	1	2	3	4	5	6	
38 He podido decidir por mí mismo qué actividades hacer durante mi tiempo libre	1	2	3	4	5	6	
39 Fuera del trabajo, he podido decidir mi horario	1	2	3	4	5	6	
40 He decidido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre	1	2	3	4	5	6	
41 Fuera del trabajo, las tareas que he tenido que hacer las he llevado a cabo en el momento en que yo he decidido	1	2	3	4	5	6	

Afecto

En este momento me siento...	No, no es cierto						Sí, es cierto
42 Disgustado	1	2	3	4	5	6	
43 Hostil	1	2	3	4	5	6	
44 Dispuesto	1	2	3	4	5	6	
45 Avergonzado	1	2	3	4	5	6	
46 Inspirado	1	2	3	4	5	6	
47 Nervioso	1	2	3	4	5	6	
48 Decidido	1	2	3	4	5	6	
49 Atento	1	2	3	4	5	6	
50 Temeroso	1	2	3	4	5	6	
51 Activado	1	2	3	4	5	6	

Anexos

Anexo al Capítulo 5

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Género: ☐ Masculino

☐ Femenino

Edad: ____ años

Nacionalidad _____

Relaciones personales: ☐ Soltero ☐ Casado/viviendo en pareja ☐ Separado/divorciado

☐ Viudo

Número de hijos: ____

Estudios realizados: ☐ Primaria ☐ Bachiller/secundaria ☐ Formación profesional

☐ Titulado universitario ☐ Postgrado ☐ Otros _____

Empresa en la que trabajas: ☐ Empresa pública ☐ Empresa privada

Años de experiencia en el puesto actual: ____

Sector de los servicios en el que trabaja actualmente:

☐ Comercio ☐ Hostelería (turismo) ☐ Tecnologías de la información

☐ Transporte ☐ Servicios a empresas ☐ Juego ☐ Otros _____

¿Las quejas de tus clientes te pueden suponer sanciones? ☐ Sí ☐ No

Cargo que ocupas: ☐ Directivo ☐ Supervisor ☐ Coordinador

☐ Administrativo ☐ Operario ☐ Otros _____

Tipo de contrato: ☐ Temporal ☐ Indefinido/fijo ☐ Funcionario

☐ Por obra o ETT ☐ Autónomo ☐ Otros _____

Horario de trabajo: ☐ Jornada partida (por la mañana y por la tarde) ☐ Jornada intensiva

☐ Media Jornada ☐ Por turnos ☐ Por horas

Turno de Trabajo: ☐ Mañana ☐ Mañana y tarde ☐ Tarde ☐ Noche ☐ Rotativo

Número de horas que trabajas a la semana: ____

¿Tienes además de tu trabajo otra actividad laboral remunerada? ☐ Sí ☐ No

Tu jefe inmediato es: ☐ Hombre ☐ Mujer

	Mayoría hombres	Mitad y mitad	Mayoría mujeres
1. En tu organización en general los trabajadores son			
2. En tu grupo inmediato de trabajo (área) los trabajadores son			
3. En tu organización, los jefes son			
4. Tu puesto de trabajo, tradicionalmente lo han ocupado			

Si quieres que contactemos contigo para informarte de los resultados de este estudio, por favor déjanos tu teléfono y/o correo electrónico:

Teléfono: _____ **Email:** _____

CUESTIONARIO GENERAL BIENESTAR Y TRABAJO

Afecto

En general, me siento...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Disgustado	1	2	3	4	5	6
2	Hostil	1	2	3	4	5	6
3	Dispuesto	1	2	3	4	5	6
4	Avergonzado	1	2	3	4	5	6
5	Inspirado	1	2	3	4	5	6
6	Nervioso	1	2	3	4	5	6
7	Decidido	1	2	3	4	5	6
8	Atento	1	2	3	4	5	6
9	Temeroso	1	2	3	4	5	6
10	Activado	1	2	3	4	5	6

Interacción familia-trabajo

	En general...	No, no es cierto					Sí, es cierto
1	...me resulta difícil concentrarme en mi trabajo porque estoy preocupado/a por asuntos domésticos	1	2	3	4	5	6
2	...problemas con mi pareja/familia/amigos afectan a mi rendimiento laboral	1	2	3	4	5	6
3	...problemas con mi pareja/familia/amigos hacen que no tenga ganas de trabajar	1	2	3	4	5	6
4	...me he tomado mis responsabilidades laborales muy en serio ya que es algo que he aprendido en mi vida personal	1	2	3	4	5	6
5	...he organizado mejor mi tiempo en el trabajo porque es algo que he aprendido a hacer en mi vida personal	1	2	3	4	5	6
6	...mi trabajo me resulta más agradable porque el día de antes paso una tarde divertida con mi pareja/familia/amigos	1	2	3	4	5	6

Agotamiento emocional

En general...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
2	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	1	2	3	4	5	6
3	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6
4	Me siento “quemado” en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
5	Me siento frustrado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6
6	Siento que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6

Desconexión

En general...		No, no es cierto					Si, es cierto
1	Después del trabajo, soy capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5	6
2	Cuando salgo de trabajar, me olvido completamente del trabajo	1	2	3	4	5	6
3	Soy capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
4	A veces me tomo un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6

Sentido de la vida

	En general...	No, no es cierto					Si, es cierto
1	Entiendo mi sentido de la vida	1	2	3	4	5	6
2	Busco algo que haga que mi vida tenga sentido	1	2	3	4	5	6
3	Intento encontrar el propósito de mi vida	1	2	3	4	5	6
4	Mi vida tiene un propósito claro	1	2	3	4	5	6
5	Tengo buenos sentimientos que hacen que mi vida esté llena de sentido	1	2	3	4	5	6
6	He descubierto un propósito de vida satisfactorio	1	2	3	4	5	6
7	Estoy buscando algo que haga que mi vida tenga significado	1	2	3	4	5	6
8	Busco un propósito o una misión para mi vida	1	2	3	4	5	6
9	Mi vida no tiene un propósito claro	1	2	3	4	5	6
10	Busco el sentido de mi vida	1	2	3	4	5	6

CUESTIONARIO DIARIO BIENESTAR Y TRABAJO

Mediante el siguiente estudio de diario, pretendemos llegar a comprender los procesos existentes entre los factores laborales, personales y de la salud. Para ello, es importante conocer cómo estos procesos evolucionan a lo largo del día y de la semana. Así pues, le pedimos su colaboración cumplimentando el siguiente cuestionario durante 5 días laborables.

Aspectos a tener en cuenta:

1. Debe cumplimentar este cuestionario durante 5 días laborables, en 3 momentos diferentes:
 - Por la mañana, antes de ir a trabajar
 - Por la tarde, al final del día de trabajo
 - Por la noche, antes de ir a dormir
2. Utilice lápiz o bolígrafo. En caso de equivocación, borre o tache la respuesta no deseada con el fin de que quede clara la respuesta final.
3. Conteste de la forma más sincera posible, recuerde que sus datos son totalmente anónimos. En cualquier caso, se proporcionará una copia de este documento si se solicita a los responsables de esta investigación (Eva Garrosa: eva.garrosa@uam.es; Isabel Carmona: isabel.carmona@uam.es. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid).
4. No existen respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que su respuesta refleje su experiencia personal.
5. Responda a todas las cuestiones aunque no esté totalmente seguro/a. Elija la opción que más se adecue en función de las escalas de respuesta que se presentan.
6. Es posible que exista repetición y semejanza en algunas de las preguntas, su respuesta a cada una de ellas es de gran valor aunque parezca ya contestada.
7. No hay límite de tiempo aunque lo mejor es que conteste con rapidez.

IMPORTANTE: Por favor, cumplimente los siguientes campos con los que se pretende generar un código personal que sólo usted conocerá. Es **fundamental** que lo cumplimente para unirlo con el cuestionario que cumplimentó previamente, dado que ambos cuestionarios son anónimos. Además, si posteriormente quiere conocer sus resultados, puede hacerlo indicando este código a los responsables de la investigación.

Escriba la primera letra del nombre de su madre

Escriba la primera letra del nombre de su padre

Escriba el día en el que nació

Escriba las dos últimas cifras del año en el que nació

Muchas gracias por su colaboración.

DÍA 1 (LUNES)⁴

POR LA MAÑANA, ANTES DE IR A TRABAJAR

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

Hora a la que vas a empezar a trabajar

Afecto

En este momento me siento...		No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Disgustado	1	2	3	4	5	6
2	Hostil	1	2	3	4	5	6
3	Dispuesto	1	2	3	4	5	6
4	Avergonzado	1	2	3	4	5	6
5	Inspirado	1	2	3	4	5	6
6	Nervioso	1	2	3	4	5	6
7	Decidido	1	2	3	4	5	6
8	Atento	1	2	3	4	5	6
9	Temeroso	1	2	3	4	5	6
10	Activado	1	2	3	4	5	6

⁴ Se aplicó el mismo cuestionario de diario para todos los días de la semana laboral, de lunes a viernes.

DÍA 1 (LUNES)

POR LA TARDE, AL FINAL DEL DÍA DE TRABAJO

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

Hora a la que has terminado de trabajar

Interacción familia-trabajo

	Hoy...	No, no es cierto					Sí, es cierto
11	...me ha resultado difícil concentrarme en mi trabajo porque estaba preocupado/a por asuntos domésticos	1	2	3	4	5	6
12	...problemas con mi pareja/familia/amigos han afectado a mi rendimiento laboral	1	2	3	4	5	6
13	...problemas con mi pareja/familia/amigos han hecho que no tuviera ganas de trabajar	1	2	3	4	5	6
14	...me he tomado mis responsabilidades laborales muy en serio ya que es algo que he aprendido en mi vida personal	1	2	3	4	5	6
15	...he organizado mejor mi tiempo en el trabajo porque es algo que he aprendido a hacer en mi vida personal	1	2	3	4	5	6
16	...mi trabajo me ha resultado más agradable porque ayer pasé una tarde divertida con mi pareja/familia/amigos	1	2	3	4	5	6

Agotamiento emocional

	Hoy...	No, no es cierto					Sí, es cierto
17	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	1	2	3	4	5	6
18	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	1	2	3	4	5	6
19	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6
20	Me siento “quemado” en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
21	Me siento frustrado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6
22	Siento que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6

DÍA 1 (LUNES)

POR LA NOCHE, ANTES DE IR A DORMIR

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

.....

Desconexión

Hoy...	No, no es cierto						Si, es cierto
23 Después del trabajo, he sido capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5	6	
24 Cuando he salido de trabajar, me he olvidado completamente del trabajo	1	2	3	4	5	6	
25 He sido capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	
26 A veces me he tomado un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	

Sentido de la vida

Hoy...	No, no es cierto						Si, es cierto
27 Entiendo mi sentido de la vida	1	2	3	4	5	6	
28 Estoy buscando algo que haga que mi vida tenga sentido	1	2	3	4	5	6	
29 Estoy intentando encontrar el propósito de mi vida	1	2	3	4	5	6	
30 Mi vida tiene un propósito claro	1	2	3	4	5	6	
31 Tengo buenos sentimientos que hacen que mi vida esté llena de sentido	1	2	3	4	5	6	
32 He descubierto un propósito de vida satisfactorio	1	2	3	4	5	6	
33 Estoy buscando algo que haga que mi vida tenga significado	1	2	3	4	5	6	
34 Estoy buscando un propósito o una misión para mi vida	1	2	3	4	5	6	
35 Mi vida no tiene un propósito claro	1	2	3	4	5	6	
36 Estoy buscando el sentido de mi vida	1	2	3	4	5	6	

Afecto

En este momento me siento...	No, no es cierto						Sí, es cierto
37 Disgustado	1	2	3	4	5	6	
38 Hostil	1	2	3	4	5	6	
39 Dispuesto	1	2	3	4	5	6	
40 Avergonzado	1	2	3	4	5	6	
41 Inspirado	1	2	3	4	5	6	
42 Nervioso	1	2	3	4	5	6	
43 Decidido	1	2	3	4	5	6	
44 Atento	1	2	3	4	5	6	
45 Temeroso	1	2	3	4	5	6	
46 Activado	1	2	3	4	5	6	

Anexos

Anexo al Capítulo 6

ESTUDIO DE SALUD LABORAL

Mediante el siguiente estudio experimental, pretendemos conocer los factores organizacionales y personales que intervienen en los procesos de bienestar del trabajador. Así pues, te pedimos tu colaboración respondiendo a las PREGUNTAS REFERIDAS AL TEXTO que se presentan en este documento.

Instrucciones:

1. Debes responder a todas las preguntas tras la lectura comprensiva del texto que se te presenta.
2. Contesta de la forma más sincera posible, recuerda que tus datos son totalmente anónimos. En cualquier caso, se proporcionará una copia de este documento si se solicita a los responsables de esta investigación (Isabel Carmona: isabel.carmona@uam.es; Bernardo Moreno: bernardo.moreno@uam.es; Eva Garrosa: eva.garrosa@uam.es. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid).
3. No existen respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que tu respuesta refleje tu opinión.
4. Responde a todas las cuestiones aunque no estés totalmente seguro. Elige la opción que más se adecue en función de las escalas de respuesta que se presentan.
5. Es posible que exista repetición y semejanza en algunas de las preguntas, tu respuesta a cada una de ellas es de gran valor aunque parezca ya contestada.
6. No hay límite de tiempo: Lo importante es que respondas a las preguntas tras haber leído y comprendido el texto en su totalidad. Las preguntas hacen referencia al texto.

IMPORTANTE: Por favor, cumplimenta los siguientes campos con los que se pretende generar un código personal que sólo tu conocerás. Es fundamental que lo cumplimentes para garantizar tu anonimato. Además, si posteriormente quieres conocer tus resultados, puedes hacerlo indicando este código a los responsables de la investigación.

Escribe la primera letra del nombre de tu madre
Escribe la primera letra del nombre de tu padre
Escribe el día en el que naciste
Escribe las dos últimas cifras del año en el que naciste

Muchas gracias por tu colaboración.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

Edad: _____

Nacionalidad: _____

¿En qué ciudad o pueblo vives?

Indica cuáles son tus relaciones personales:

☐ Soltero

☐ Casado/Viviendo en pareja

☐ Separado/Divorciado

☐ Viudo

¿Tienes hijos?

☐ Sí ☐ No

¿Qué estudios estás realizando?

☐ ESO

☐ Bachillerato

☐ Ciclo Formativo o Formación Profesional

☐ Universidad

¿Cómo se llama tu instituto o centro educativo? Por favor, escribe el nombre:

¿Has trabajado alguna vez con contrato de trabajo?

☐ Sí ☐ No

Si has trabajado alguna vez, ¿durante cuánto tiempo?

☐ Sólo en vacaciones (ej. Navidad, veranos, etc.)

☐ 3 meses o más seguidos trabajando

☐ 5-12 meses seguidos trabajando

☐ 1 año o más de trabajo continuado

Por favor, escribe tu correo electrónico: _____

Por favor, lee atentamente el texto y responde a las preguntas que se presentan a continuación. [*Incivismo ofensivo, contexto laboral de ingeniería*]⁵

Paco es ingeniero y trabaja como empleado en una empresa de telecomunicaciones desde hace cinco años. Su trabajo consiste en resolver incidencias y problemas técnicos de los equipos informáticos. Desde que empezó, ha demostrado que es bueno con los ordenadores y soluciona los problemas que van surgiendo en el día a día.

Desde hace cuatro meses, entró a trabajar en la empresa un nuevo jefe, Luis. En varias ocasiones, su jefe Luis le ha dicho a Paco que no está seguro de que haga bien su trabajo y duda de su responsabilidad. Además, le ha dicho que le gustaría que Paco revisara con él diariamente su plan de trabajo.

En la última reunión, Paco explicaba cómo recuperar los datos que un virus había borrado en todos los ordenadores de la empresa. Desde que Paco comenzó a hablar, su jefe Luis se giró hacia el compañero de al lado y comentó que Paco siempre habla demasiado deprisa y parece que nunca consigue ir al grano. En ese momento, Paco se dirigió a su jefe Luis para explicarle cómo iba a resolver el problema del virus. Su jefe Luis se levantó y dijo delante de todos que estaba explicando lo que ya todos sabían. A continuación, cambió de tema de conversación y la reunión transcurrió con normalidad.

⁵ La información contenida entre corchetes no se incluyó en la evaluación.

Por favor, lee atentamente el texto y responde a las preguntas que se presentan a continuación. [*Incivismo excluyente, contexto laboral de ingeniería*]

Paco es ingeniero y trabaja como empleado en una empresa de telecomunicaciones desde hace cinco años. Su trabajo consiste en resolver incidencias y problemas técnicos de los equipos informáticos. Desde que empezó, ha demostrado que es bueno con los ordenadores y soluciona los problemas que van surgiendo en el día a día.

Desde hace cuatro meses, entró a trabajar en la empresa un nuevo jefe, Luis. En varias ocasiones, su jefe Luis ha ignorado a Paco cuando se lo ha encontrado en el pasillo. Además, cuando han coincidido en el descanso del café, su jefe se ha puesto a hablar con los compañeros de Paco, dejándole apartado.

En la última reunión, Paco explicaba cómo recuperar los datos que un virus había borrado en todos los ordenadores de la empresa. Desde que Paco comenzó a hablar, su jefe Luis empezó a mirar unos papeles que tenía en la mano, sin prestarle atención a Paco. En ese momento, Paco se dirigió a su jefe Luis para explicarle cómo iba a resolver el problema del virus. Su jefe Luis se volvió para hablar con otra persona mientras Paco seguía hablando, ni siquiera le miró ni le prestó atención. A continuación, cambió de tema de conversación y la reunión transcurrió con normalidad.

Por favor, lee atentamente el texto y responde a las preguntas que se presentan a continuación. [*Incivismo ofensivo, contexto laboral de enfermería*]

Paco es enfermero y trabaja como empleado en un hospital desde hace cinco años. Su trabajo consiste en prestar atención sanitaria a los pacientes de su unidad clínica. Desde que empezó, ha demostrado que es bueno cuidando a los pacientes y soluciona los problemas que van surgiendo en el día a día.

Desde hace cuatro meses, entró a trabajar en su hospital un nuevo jefe, Luis. En varias ocasiones, su jefe Luis le ha dicho a Paco que no está seguro de que haga bien su trabajo y duda de su responsabilidad. Además, le ha dicho que le gustaría que Paco revisara con él diariamente su plan de trabajo.

En la última reunión, Paco explicaba cómo había pasado la semana un paciente en estado grave. Desde que Paco comenzó a hablar, su jefe Luis se giró hacia el compañero de al lado y comentó que Paco siempre habla demasiado deprisa y parece que nunca consigue ir al grano. En ese momento, Paco se dirigió a su jefe Luis para explicarle cómo iba a resolver el problema de las quejas del paciente. Su jefe Luis se levantó y dijo delante de todos que estaba explicando lo que ya todos sabían. A continuación, cambió de tema de conversación y la reunión transcurrió con normalidad.

Por favor, lee atentamente el texto y responde a las preguntas que se presentan a continuación. [*Incivismo excluyente, contexto laboral de enfermería*]

Paco es enfermero y trabaja como empleado en un hospital desde hace cinco años. Su trabajo consiste en prestar atención sanitaria a los pacientes de su unidad clínica. Desde que empezó, ha demostrado que es bueno cuidando a los pacientes y soluciona los problemas que van surgiendo en el día a día.

Desde hace cuatro meses, entró a trabajar en su hospital un nuevo jefe, Luis. En varias ocasiones, su jefe Luis ha ignorado a Paco cuando se lo ha encontrado en el pasillo. Además, cuando han coincidido en el descanso del café, su jefe se ha puesto a hablar con los compañeros de Paco, dejándole apartado.

En la última reunión, Paco explicaba cómo había pasado la semana un paciente en estado grave. Desde que Paco comenzó a hablar, su jefe Luis empezó a mirar unos papeles que tenía en la mano, sin prestarle atención a Paco. En ese momento, Paco se dirigió a su jefe Luis para explicarle cómo iba a resolver el problema de las quejas del paciente. Su jefe Luis se volvió para hablar con otra persona mientras Paco seguía hablando, ni siquiera le miró ni le prestó atención. A continuación, cambió de tema de conversación y la reunión transcurrió con normalidad.

Marca una X según las opciones de respuesta de 1 a 4. [<i>Detección del incivismo</i>] ⁶				
Según TU OPINIÓN, este comportamiento del jefe es:				
	Sí, totalmente de acuerdo	Sí, de acuerdo	No, en desacuerdo	No, totalmente en desacuerdo
1. Maleducado	1	2	3	4
2. Grosero	1	2	3	4
3. Descortés	1	2	3	4
4. Humillante	1	2	3	4
5. Degradante	1	2	3	4
6. Intencionado para causar un daño al empleado	1	2	3	4
7. Intencionado para perjudicar al empleado	1	2	3	4
8. Denigrante	1	2	3	4
9. De menosprecio hacia el empleado	1	2	3	4
10. Despreciativo	1	2	3	4

Marca una X según las opciones de respuesta de 1 a 7. [<i>Tolerancia al incivismo</i>]								
Según TU OPINIÓN, esta situación laboral es o puede ser:								
Tolerable	1	2	3	4	5	6	7	Intolerable
Apropiada	1	2	3	4	5	6	7	Inapropiada
Soportable	1	2	3	4	5	6	7	Insoportable
Adecuada	1	2	3	4	5	6	7	Inadecuada
Mejorable	1	2	3	4	5	6	7	Inmejorable
Satisfactoria	1	2	3	4	5	6	7	Insatisfactoria
Aceptable	1	2	3	4	5	6	7	Inaceptable
Corregible	1	2	3	4	5	6	7	Incorregible

⁶ La información contenida entre corchetes no se incluyó en la evaluación.

Marca una X según estas opciones de respuesta: [<i>Percepción de la satisfacción laboral</i>] Según TU OPINIÓN, esta situación laboral :			
	Aumenta la SATISFACCIÓN LABORAL del empleado	Reduce la SATISFACCIÓN LABORAL del empleado	

[<i>Percepción del bienestar emocional</i>] Según TU OPINIÓN, a causa de esta situación laboral el empleado SE SENTIRÁ en su trabajo:				
	Sí, totalmente de acuerdo	Sí, de acuerdo	No, en desacuerdo	No, totalmente en desacuerdo
1. Especialmente INTERESADO en su trabajo	1	2	3	4
2. Tan INQUIETO/NERVIOSO que no podrá estar sentado por mucho tiempo en su puesto de trabajo	1	2	3	4
3. ORGULLOSO porque su jefe le felicitó por algo que hizo	1	2	3	4
4. Muy SOLO o DISTANCIADO de su jefe en su trabajo	1	2	3	4
5. SATISFECHO por la realización de su trabajo	1	2	3	4
6. ABURRIDO en su trabajo	1	2	3	4
7. CONTENTO y FELIZ en su trabajo	1	2	3	4
8. DEPRESIVO o MUY INFELIZ por esta situación laboral	1	2	3	4
9. SATISFECHO porque el trabajo marcha bien por sí solo	1	2	3	4
10. MOLESTO porque su jefe le ha criticado	1	2	3	4

